OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

AIR CANADA
OTTAWA DISTRICT
LANGUAGE OF WORK

NOVEMBER 1984

Table of Contents

		Page
I.	Introduction	
	Mandate	1
	Method	1
II.	Summary	1
III.	Observations and Recommendations	3
	Structure of the Ottawa District	3
	Official-languages Policy and Guidelines	3
	Official-languages Objectives	4
	Official-languages Awareness	6
	Language Preference and Usage	7
	Written Communications	9
	Supervision	13
	Meetings	18
	Work Instruments	20
	Professional Training	22
	Language Training	25
IV.	Conclusion	25
V.	List of Recommendations	26

Annexes - A. Survey questionnaire on language of work in the Ottawa District

B. Statistical Tables - Questionnaire Results

C. Sample of comments made by respondents to questionnaire

D. Air Canada's Corporate Language Policy Guidelines

E. Legend

I. Introduction

In 1977, Air Canada introduced French as an official language of work equal in status to English in the Ottawa District.

Mandate

In 1983, pursuant to article 25 of the Official Languages Act, and in light of numerous complaints received over the years, we undertook to examine the status of English and French as languages of work in the Corporation's Ottawa District.

Method

The study team gathered its information in the following manner:

- discussions and interviews with seventeen managers of the Ottawa District and the Eastern Region chosen on the basis of their role in and impact on the District's language-of-work situation;
- a questionnaire which was distributed to all personnel in the District (approximately 380); a copy of the questionnaire is included in Annex A and the results in statistical form are reported in Annex B;
- analysis of documentation including computer information and review of complaints files.

II. Summary

Overall, it is management's approach to applying the corporate policy and guidelines rather than the guidelines themselves which is impeding progress of

French as an official language equal in status to English in the Ottawa District. The District's definition of language of work is somewhat limited and therefore the objectives it has set to meet its obligations are insufficient. Nonetheless, local management generally respects two of the four official-languages objectives it has set for itself - it knows the language preferences of its employees (for the purposes of correspondence and professional training) and it usually corresponds with employees in their preferred official language or in both. However, the remaining two objectives, particularly the one which calls for a 100% bilingual management, both admittedly more difficult to achieve and yet more significant in their impact on employees' daily work experience, still require considerable attention.

The District's weaknesses in the language-of-work area stem predominantly from these two major shortcomings. In fact, we believe that it is the lack of managers meeting the language requirements of their positions and particularly the preponderance of unilingual English supervisors which infringe the most upon the linguistic rights of Ottawa District French-speaking employees.

We urge management to review its objectives and we believe it necessary that it set new ones; it should also identify the requisite courses of action with appropriate time-tables for implementation if, as introduced in 1977 by the Corporation, English and French are to really have equal status as languages of work in the Ottawa District.

III. Observations and Recommendations

Structure of the Ottawa District

Ottawa is the fourth largest district in Air Canada's system. Administratively part of the Sales and Service Branch's Eastern Region, the District's structure is organized as follows: Passenger and Cargo Sales, Reservations and City Sales Offices (CSO), Airport Services and Personnel Services. Since May 1983 and the corporate reorganization, the Personnel Services Manager who is responsible for most official-languages matters reports directly to Headquarters.

In terms of human resources, there are approximately 380 employees in the District: 36, management, 14, technical and administrative support and 330, contract.

They work at the following locations: District Office, Reservations, CSO, and Airport - main terminal and Cargo building.

Official-languages Policy and Guidelines

The Corporation's policy guidelines on official languages, which recognize that "English and French are to be normal languages of work in the Ottawa/Hull District", enunciate in part that:

- "oral and written communications in and involving the District are to be governed by the linguistic abilities of those who are party to the communication;
- in order to allow the District to work in both official languages, all Headquarters branches are

to issue in a bilingual format all written communications of a non-personnel or non-administrative nature such as bulletins, letters, circular letters and teletypes destined exclusively to the District or to all regions including the District;

- internal basic training programmes including instructions, course outlines and examinations are to be provided in both English and French in the Ottawa District for ground service positions;
- existing and new internal manuals, forms and other work instruments used in the District are to be published and promulgated in bilingual format."*

The major language-of-work weakness inherent in the guidelines which has been and persists in being the object of much dialogue between our Office and Air Canada becomes apparent through conflicts which arise when the linguistic abilities of managers or supervisors are insufficient to meet the daily demands of their employees whose linguistic choice is French. We will discuss problems resulting from this very weakness further on when we deal with supervision.

Official-languages Objectives

In order to apply the corporate languages policy and guidelines, the District is committed to:

- know employees' preferred official language for the purposes of internal correspondence and professional training;

---

* Corporate Language Policy Guidelines, Air Canada, 1981, reproduced in full in Annex D.

- write to the employees either in a bilingual format or in their preferred official language for correspondence;

- make available professional training in both official languages and to provide it in the employees' preferred official language of work;
- strive for a 100% bilingual management and staff.

These objectives themselves are good, but they are insufficient. The policy guidelines define language of work as covering oral and written communications in the areas of basic and developmental training, job supervision, job instructions, work tools and reference material, and communication with other groups. The District's insistence on determining employees' language of preference mainly for the purposes of correspondence and professional training is too limiting; it does not allow for a comprehensive approach to implementing the language-of-work policy guidelines. In addition, the District's accent on preference with no reference at all to the notion of employee language rights is a significant oversight, one which is evident not only in the statement of objectives but also in management's attitude and actions.

We therefore recommend that Air Canada's Ottawa District:

1. set at once additional official-languages objectives to reflect all aspects of language of work.

Official-languages Awareness

Top management demonstrated an adequate awareness of the corporate languages policy and a desire to respect its commitments, reporting that they spend much time and energy on languages-related issues, whereas there are first line supervisors who do not have the same degree of awareness. All, however, consider it their responsibility to respect the linguistic preferences of their employees at least as far as training and correspondence is concerned.

We found that some managers normally review aspects of the corporate policy on official languages relevant to language of work with their supervisors, both newly appointed or otherwise. However, most do not or only raise the necessity of translation in order to ensure bilingual written communications with employees. Supervisors do not generally discuss any language-of-work issues with employees unless a problem arises. Also, employees new to the District are not apprised in a formal way of the language-of-work policy guidelines or of their rights.

We therefore recommend that Air Canada's Ottawa District:

2. by December 31, 1984, review in detail with all levels of management the corporate policy guidelines concerning the equality of status of English and French as languages of work;

3. **inform henceforth all employees new to the District of the language-of-work policy guidelines and their rights in this regard;**

4. **regularly remind employees of their linguistic rights as prescribed in the Corporation's policy and guidelines.**

Language Preference and Usage

Management's efforts to implement its language-of-work policy obligations centre on determining the language preference of employees for the purposes of correspondence and training.

At the moment of hiring, employees are asked to indicate their language preference. Employees may have one preference for training and another one for correspondence and they may change their preferences at any given time. They must make these changes in writing. Up-to-date lists of employee preferences are distributed to the District's managers and supervisors. The utility and accuracy of these lists, which were revised in May 1983, were confirmed by all managers and supervisors interviewed. The breakdown of preferences for training and correspondence in French is as follows:

	Training		Correspondence		Total number of employees
	#	%	#	%	
Management and clerical	3	6.0	3	6.0	50
CALEA	12	7.3	15	10.0	330
IAMAW	12		18		
TOTAL	27	8.2	36	10.9	380

This breakdown of preferences as a result of our survey questionnaire is (Annex B, Table 5):

Training		Correspondence		Total number of respondents
#	%	#	%	
34	24.1	30	21.3	141

The first set of figures reveal that almost all managers, including Francophones, prefer English as their working language and that 10% of the contract employees prefer to work in French. They also confirm our findings that English is the principal language of work in almost every department of the District, amongst both managers and employees. In fact, only at the employee level in Reservations and Aircraft Services is French used in a significant way but still by only a small number of employees.

French is being used more now than some years back, but it is still not used much. This is due in part, we believe, to the District management's conservative approach to applying its language-of-work obligations which focuses on endeavouring to respect the language preferences of employees for the purposes of correspondence and training. As language of work encompasses more than these two aspects, we surveyed employees with regard to the actual and preferred use of both official languages at meetings, in their communications with their immediate supervisor, in the writing of internal documents, in their oral communications with colleagues, in their communications with internal services and in the work performance appraisal process.

The results indicate that in all these situations, employees identifying themselves as Francophones or with both groups currently use French very little and that they would clearly prefer to use English less and French more. (Annex B, Table 8).

Written Communications

The guidelines call for written communications to be distributed simultaneously in English and French if addressed to all employees; they may be distributed in one language only in accordance with employees' preferences if addressed to individual employees. All managers demonstrated their awareness of this responsibility. There is a permanent full-time translator on staff located at the District Office whose services are regularly used. In addition, District personnel may use other company translators located at Headquarters in Montreal.

Managers and supervisors refer to the lists prepared and distributed to them by the Personnel Services Manager to ensure compliance. The results of our survey indicate that there is not always compliance and this for both linguistic groups. (Annex B, Table 6)

Given the fact that the District is not the sole originator of company correspondence distributed to employees, we recommend that Air Canada:

5. **ensure henceforth that the linguistic preference of all Ottawa District employees is respected in all written communications, be they hand-written, typed or computerized.**

Company bulletins, procedures and notices are now generally posted simultaneously in both official languages, be they in reading files at several airport locations or on bulletin boards in Reservations and at the CSO. We were assured that old habits such as posting only the English version of a given document without or with a note "French version to follow" or "version française à suivre" have been completely shaken, even if this means waiting a day or so before posting the information. However, we discovered that exceptions continue to occur, particularly at the airport.

Throughout the District, we noticed unilingual English material originating from private companies posted for the benefit of employees. In Reservations, these are allowed to be posted in the employees' lunch area and not in the Reservations office per se which management considers to be the true work place. At the airport, some English-only information from other airline

companies or car-rental firms dot the walls of employee lunch areas.

There is no doubt that the situation of Air Canada's documentation has improved over the years; nevertheless, we believe there is still room for further improvement.

We therefore recommend that Air Canada's Ottawa District:

6. **ensure henceforth that only bilingual company bulletins, notices, procedures, reading files, etc., be posted;**

7. **increase its monitoring of company bulletin boards to ensure full compliance with corporate policy in the area of bilingual written communications.**

It is expected that should anomalies be discovered, they would be brought to the attention of the supervisor or manager responsible for the work area in question for correction and prevention.

We also recommend that Air Canada's Ottawa District:

8. **require immediately that other companies who wish to submit to the District publicity and promotional material for posting or distribution provide such documentation in both official languages.**

The remaining form of written communication is that transmitted through the Corporation's computerized Reservec system which allows agents who work with CRT sets access to information either in English or in French.

In addition to input from Headquarters units, the District enters a considerable amount of information through this medium. In Reservations, for example, an agent begins work by inputting daily reports into the French (DRF) and English (DRI) information systems; similarly at the airport, local messages to be entered into the computer are the responsibility of the terminal control agent. Whereas the position and incumbent in Reservations are both bilingual, this is not the case of the airport terminal control agent position. Management considers itself lucky however because the agents assigned to that position are usually bilingual and therefore able to input the required information into both language systems. In order to rely more on certainty rather than on chance, we recommend that Air Canada's Ottawa District:

9. designate immediately the terminal control agent position bilingual and assign only linguistically competent agents to it;

10. monitor periodically locally input computer information to ensure that it is entered in both language systems as simultaneously as possible.

It is expected that anomalies would be identified and brought to the attention of the agent for correction and prevention. District personnel should be informed of the existence of company lexicons and samples of the most frequently used messages which are already bilingual.

Supervision

All 36 management positions in the District are designated bilingual "A" which normally requires a level 4 ability in both official languages upon appointment. However, prior to publication of the report, we were apprised of a concession granted the District by the Corporation's Chairman whereby, as of January 1, 1978, promotions for personnel employed in the Ottawa District would require level 3 proficiency only. This was based on the fact that the Corporation believed that level 3 is attainable through language training whereas the level 4 requirement could tend to discourage some employees. This concession was meant to dispel an anxiety that was then uppermost in the minds of unilingual personnel.

In the l ht of the years which have elapsed since the granting of this exception and the maturity which bilingualism in general has now reached, we urge the Corporation to eliminate the special status then granted the Ottawa District in this regard. The bilingual "A" positions in the District should no longer be different than the rest of the Corporation's bilingual "A" positions which require the level 4 ability of the employee upon appointment.

The current situation reveals the following picture:

number of managers	(%)	ability level in French
14	(39)	4
10	(28)	3
12	(33)	2 or 1
Total 36	100%	

With the concession just outlined, 67% of Ottawa managers satisfy the language requirements of their positions. One third of the managers are unilingual English. Two of these twelve do not have a supervisory role to fulfill and three others who do are taking French-language courses.

It is clear that the District has much distance to cover if its plans and commitments to reach its objective of 100% bilingual management are to be taken seriously. We cannot overemphasize this, particularly in light of the fact that in 1983, two assignments made as a result of the corporate-wide reorganization were not consistent with the above-mentioned objective: they involved two unilingual English supervisors.

These appointments became the object of investigation by our Office. As well, several employees who responded to our questionnaire criticized them pointing out that they added to the existing preponderance of unilingual English supervisors. In spite of the reasons given by the Corporation for the assignment of unilingual supervisors, there is no doubt that such assignments undermine the credibility of Ottawa management's commitment to the status of French as a language of work fficially equal to English. More importantly, they impair the opportunity for employees preferring to work in French to exercise their linguistic rights.

We therefore recommend that Air Canada's Ottawa District:

11. in accordance with its objective to attain a 100% bilingual management, set at once a target date, within the next five years, by which it will

ensure that all managers have level 4 ability in both official languages.

With the majority of supervisors being used to or able only to work in English, daily contacts are almost exclusively in English with managers and with employees, even those preferring to work in French.

Of course, in the case of unilingual English supervisors, rights of employees preferring French as their working language are simply not respected. This is the situation at least in Reservations, Cargo Service and some units of Aircraft Services and Passenger Service. Day-to-day contacts and supervision of an on-going nature are just not conducted in the preferred official language of a significant number of employees.

We therefore recommend that Air Canada's Ottawa District:

12. **appoint henceforth to any management position involving supervisory responsibilities only persons who possess the level 4 ability in both official languages upon appointment.**

Communications between supervisors and employees with regard to annual performance assessments, promotional opportunities, working conditions and so on follow the same pattern as that described earlier.

Although the guidelines allow for these exchanges to be carried out in the employee's preferred official language, they also recognize that "oral and written communications in and involving the District are to be governed by the linguistic abilities of those who are party to the communication". In reality, if the

supervisor is unilingual English or not sufficiently bilingual to discuss job performance, training or development, and planning needs with employees whose working-language preference is French, the employees' rights are ignored - the discussions and interviews take place in English although the guidelines allow for a bilingual third person to be called in to act as interpreter. In other words, employees' linguistic rights end up being dependent upon the supervisor's linguistic abilities.

In the past, discussions concerning yearly performance evaluations within Passenger Service have taken place between supervisors and passenger agents in English only, regardless of the fact that some agents prefer French as their language of work and that some supervisors are sufficiently versant in that language. Management expressed uncertainty as to how they would proceed this year. We, of course, urge them to respect employee language rights in reaching their decision. Turning to Reservations, although the District is well aware of the language-of-work problems it created when it recently appointed a unilingual English supervisor to be responsible for at least seven agents (out of 33) who prefer to work in French, it had not yet found a solution at the time of our study to the performance-evaluation issue. Although some possibilities had been explored - the Reservations and CSO manager or the Reservations expediter who are bilingual might be called upon to translate or actually do the seven evaluations or so in the supervisor's stead - none had yet been selected. It is certain that the eventual solution should in no way infringe upon employee linguistic rights. Although the Corporation maintains that it adopted the best solution given the circumstances, we believe that it remains a management-

created problem which employees should not have to solve.*

In Aircraft Services, past performance reviews have been conducted only in English and for all employees. Now, evaluations are done for new employees only. We were told that if someone wished his evaluation in French, it is possible to call upon the assistance of a third party, be it the Aircraft Services manager, the Ancillary Supervisor or a translator.

We did hear of one case where both English and French were used by a manager and a supervisor in discussing the latter's yearly performance; written confirmation, however, was in English.

In the light of the survey results reported in Annex B, Table 8B and the key role played by supervisors in the language-of-work situation, be it with regard to communications or supervision and given their current linguistic capacities, we recommend that Air Canada's Ottawa District:

13. immediately take the necessary administrative measures to allow employees preferring French as their working language to be supervised in their language in the performance of all their functions to the same extent as employees preferring English as their working language already enjoy this right.

---

* Prior to publication of this report, we learned that some of these evaluations were conducted in English without an interpreter, in clear violation of employee language rights.

This might be achieved through the temporary or permanent reassignment of personnel (supervisors or employees) in order that there be linguistically competent staff to supervise employees of both official-languages preferences. Or, alternative administrative arrangements in a given work station might be formally made whereby existing bilingual resources will be more effectively utilized than at present.

Meetings

It follows that in the area of meetings, the status of French as a normally used language has not yet been fully established. In fact, unless individual meetings are planned for each language group, English is the language used the most.

Whereas 60% of top management is Francophone and the remaining 40%, bilingual, agendas are distributed in English only. This has been explained by the fact that all top managers prefer English as their language of work. However, both languages are used at these meetings.

Reservations and CSO monthly meetings with agents allow a more equitable use of English and French. In fact, the manager and supervisors understand the need to hold separate sessions in English and French in order to respect employee language rights. In light of existing supervisory linguistic abilities in Reservations, the sessions in English are chaired by the supervisor, usually with the manager in attendance whereas the sessions in French are chaired by the manager without the presence of the supervisor. In both situations, meeting announcements are distributed in bilingual

format. At the airport, Passenger Service team meetings' agendas and minutes have been prepared in English only, in spite of the fact that there are teams comprised of agents preferring French as their working language. Aircraft Services meeting agendas have been prepared also in English only, but minutes are often produced in both official languages. Management believes nevertheless that employees are supposed to feel free to use either language at the meetings.

The District has a few special committees currently looking at particular issues. The Health and Safety Committee, for example, comprised of company and union representatives (IAMAW) functions entirely in English. Two of the three management representatives sitting on this committee are bilingual. The District translates the minutes of these meetings for general distribution or posting. To cite another example, the Passenger Sales Effectiveness Committee which is comprised of union and management representatives functions predominantly in English. However, we were assured that everything to be produced by this committee for employees would be in both official languages.*

Given the fact that French is little used at meetings throughout the District, a fact which is supported by our survey results as reported in Annex B, Table 8A, and which is due in large part to managers' and

---

* Prior to publication of this report and as a result of an investigation by our Office, it was confirmed that a couple of films relating to the PSE program were shown to employees in English only. The Corporation, in spite of its efforts, had been unable to locate French-language equivalents of the particular film.

supervisors' linguistic habits or abilities, and in an effort to see improvement in this situation while the District strives to attain a fully bilingual personnel, we would suggest as a first step that all material aspects relating to meetings be systematically and simultaneously distributed to interested parties in both official languages. The next step and perhaps more important and realistic in the intermediate term would be to encourage receptive bilingualism. By this we mean that participants should be able to use and be understood in their preferred working language although all participants need not be fully competent in their second language. One's ability to speak one's second official language oftentimes is not as developed as one's ability to understand it. Accordingly, we call upon the District to explore this further in the view to allow for a greater use of French as a working language at meetings.

Work Instruments

Managers and supervisors accept that it is their responsibility to ensure that their employees have work documents in their preferred official language and for the most part, the situation is satisfactory.

Concretely speaking, passenger agents use computer manuals, procedural bulletins, directives and forms all produced by Air Canada and in both official languages. They also must refer to scheduling and tariff material produced by other airline companies and international aviation regulatory organizations, most of which is in English only. Baggage agents now work with a computer programmed information system which is linked with other North American airline systems and which is in

English only. Cargo agents also have had much of their operations computerized, appropriately in English and French.

Although many of these work instruments are generated by Headquarters and normally in both official languages, one notable exception is the Reservec computer system which still contains some information in English only, a fact of which the Corporation is already well aware as a result of past interventions by our Office. Although Air Canada has assured us that these anomalies will be corrected with the introduction of Prismak, scheduled to be in place in 1985, we recommend that Air Canada:

14. ensure that Prismak be introduced with all information simultaneously accessible to users in both English and French.

For its part, the District produces a considerable amount of its own work tools - be they procedures, forms, reports, etc. The District has made many improvements in this regard over the past few years, thanks to the efforts of a translator, and a greater awareness and commitment on the part of management to make work instruments available in French as well as in English. In Reservations, for example, all local forms, reports, ticketing training manuals, computerized information, etc., have been systematically bilingualized within the last two years, an achievement the District should be proud of. At the airport, Passager Service's local procedures for ticketing and other functions, familiarly referred to as the "Blue Book", are now systematically published simultaneously in both official languages and for the most part, local DRF's are prepared at the same time as local DRI's.

Forms for local use are bilingual and reading files should, and for the most part do, contain only bilingual procedures and bulletins. Also, information such as procedures or directives posted by management on bulletin boards is generally also in both official languages. The exceptions have already been dealt with in the section "Written Communications" (p.9).

All in all, we encourage the District to maintain its current performance level as far as work instruments are concerned.

Professional Training

Since May 1983, the District's training is a regional responsibility. Although there is an Aircraft Services training instructor position within Airport Services, the incumbent reports to the Region and in fact identifies the District's needs. The Region in turn provides the necessary human and material pedagogical resources in the requested official language. In addition, passenger agents may be temporarily appointed training instructors in accordance with the union/ company agreement.

Both the District and Region recognize the need to have instructors competent in both official languages and if necessary, instructors from Montreal have been and may continue to be sent to Ottawa to give training sessions in French. Training for agents in Reservations and the CSO at least is definitely organized in respect of the agents' expressed language preferences. Course material, hand-outs, exercises, etc., are generally available in both official languages.

The main problem, however, is at the airport and resides in the fact that the current Aircraft Services training instructor is unilingual English. Although this should not be significant in that instructors competent in French from Montreal are available upon request, it is noteworthy that aircraft-services training has been done only in English. No requests have reportedly been made for aircraft-services courses in French, a situation difficult to understand in light of expressed language preferences. One may attribute this to the fact that employees are not aware of or disregard their linguistic rights, knowing that the sole in-house instructor and some supervisors are unilingual English. Even emergency-procedures training has been available and given in English only to airport personnel, again in disregard of employees' language rights. Passenger Service has made the necessary arrangements to have this course given in French and the existing hand-out which is in English only is currently being translated and will eventually be available in French. Other departments gave no indication of taking measures to provide this training in French.

There are other courses given, some of which are specialized and likely to be available in English only, as they are designed to experiment new equipment purchased from foreign companies, with specifications and manuals in English only.

From the survey results reported in Annex B, Table 6, one will learn that Anglophone employees also indicated that the Corporation does not always respect their preference for training. Although we have difficulty understanding this, what is certainly clear is that Air Canada respects the preferences of its Anglophone

employees more often that those of its employees preferring to be trained in French.

In order to improve the District's linguistic performance and ensure respect of employees' rights with regard to training in French, particularly of airport personnel, we recommend that Air Canada:

15. offer and provide by March 31, 1985, emergency-procedures training in French to all Ottawa airport personnel;

16. as of January 31, 1985, offer and provide in English and French all professional training to Ottawa Aircraft Services personnel;

17. designate at once the sole Aircraft Services training instructor position in the Ottawa District as bilingual "A" (level 4 ability) and appoint at the next opportunity a linguistically competent employee to this position.

The District should continue to offer and provide in English and French all professional training courses to its remaining employees.

There are other courses and information sessions administered and given by outside organizations, such as St. John Ambulance, car-rental firms, airline companies and hotels, which are not always offered in both English and French. Sessions in French have either not been planned or if so, some have been cancelled at the last moment by the sponsoring organizations if the number of participants has so warranted it. These courses or sessions should be offered and provided in

both official languages. We therefore recommend that Air Canada:

18. **inform private organizations who provide training or information sessions to employees in the District that as of March 31, 1985, they will be required to offer and provide these sessions in both official languages.**

Language Training

Language training receives a considerable amount of the District's energy and attention. It is the Personnel

Services Manager who is responsible for coordinating the District's language-training activities, in cooperation with Corporate Linguistic Affairs.

The popularity and success of the in-house French-language immersion courses which have been offered in Ottawa since the Fall of 1982, as evidenced by the ever-increasing number of participants,* are attributed in large part to the Personnel Services Manager's initiative and efforts.

III. Conclusion

We should like to thank Air Canada for the co-operation extended to members of the study team.

The observations and recommendations contained in the report are intended to help the Corporation's Ottawa District strive more effectively to reach its objectives to implement Air Canada's policy on official languages with regard to language of work.

---

* In 1983, forty-five students spent 279 days in French courses. This represents 14% of Air Canada's second-language training efforts.

V. List of Recommendations

For ease of reference, the recommendations made in this report are reproduced here.

We recommend that Air Canada's Ottawa District:

1. set at once additional official-languages objectives to reflect all aspects of language of work;

2. by December 31, 1984, review in detail with all levels of management the corporate policy guidelines concerning the equality of status of English and French as languages of work;

3. inform henceforth all employees new to the District of the language-of-work policy guidelines and their rights in this regard;

4. regularly remind employees of their linguistic rights as prescribed in the Corporation's policy and guidelines.

We recommend that Air Canada:

5. ensure henceforth that the linguistic preference of all Ottawa District employees is respected in all written communications, be they hand-written, typed or computerized.

We recommend that Air Canada's Ottawa District:

6. ensure henceforth that only bilingual company bulletins, notices, procedures, reading files, etc., be posted;

7. increase its monitoring of reading files, company bulletin boards, to ensure full compliance with corporate policy in the area of bilingual written communications;

8. require immediately that other companies who wish to submit to the District publicity and promotional material for posting or distribution provide such documentation in both official languages;

9. designate immediately the terminal control agent position bilingual and assign only linguistically competent agents to it;

10. monitor periodically locally input computer information to ensure that it is entered in both language systems as simultaneously as possible;

11. in accordance with its objective to attain a 100% bilingual management, set at once a target date, within the next five years, by which it will ensure that all managers have level 4 ability in both official languages;

12. appoint henceforth to any management position involving supervisory responsibilities only persons who possess level 4 ability in both official languages upon appointment;

13. immediately take the necessary administrative measures to allow employees preferring French as their working language to be supervised in their language in the performance of all their functions to the same extent as employees preferring English as their working language already enjoy this right.

We recommend that Air Canada:

14. ensure that Prismak be introduced with all information simultaneously accessible to users in both English and French;

15. offer and provide by March 31, 1985, emergency-procedures training in French to all Ottawa airport personnel;

16. as of January 31, 1985, offer and provide in English and French all professional training to Ottawa Aircraft Services personnel;

17. designate at once the sole Aircraft Services training instructor position in the Ottawa District as bilingual "A" (level 4 ability) and appoint at the next opportunity a linguistically competent employee to this position;

18. inform private organizations who provide training or information sessions to employees in the District that as of March 31, 1985, they will be required to offer and provide these sessions in both official languages.

Annex A

CANADA

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES · Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Air Canada - Ottawa District - Questionnaire - Language of Work

General Information

1. What employee group do you belong to (i.e. IAMAW, CALEA, management, clerical)?

2. What is your work location (i.e. Airport, Reservations, City Sales Office, District Office, etc.)?

Official Languages

3. With which official-language group do you identify?

   Anglophone ( ) Francophone ( )

4. In your own opinion, what is your general proficiency in the other official language?

   Poor ( ) Good ( ) Excellent ( )

5. If you have been tested recently, what level did you attain?

   (1,2,3 or 4) Level ( )

6. What is your language preference for

	English	French
internal correspondence?	( )	( )
training?	( )	( )

	Always	Sometimes	Never
7. Do you receive correspondence in the official language of your choice?	( )	( )	( )
8. Have you taken Air Canada training courses (other than language courses) in the official language of your choice?	( )	( )	( )
9. Have you taken training courses administered by outside organizations with Air Canada's approval in the official language of your choice?	( )	( )	( )
10. Have you attended information sessions in the official language of your choice?	( )	( )	( )

If you have answered "sometimes" or "never" to questions 8, 9, or 10, please explain.

11. Were you able to attend all training courses and information sessions given in the official language of your choice?

Yes ( ) No ( )

12. If no, explain why:

13. Are the following Air Canada work tools available in:

	Both Official Languages	English mainly	French mainly	Not applicable
Manuals	( )	( )	( )	( )
Written directives	( )	( )	( )	( )
Memos	( )	( )	( )	( )
Bulletins	( )	( )	( )	( )
Computer information	( )	( )	( )	( )
Other (please specify)	( )	( )	( )	( )

14. Give appropriate details (i.e. title, reference, etc.)

15. Are work tools from outside sources available in

	Both Official Languages	English mainly	French mainly	Not applicable
Operation manuals	( )	( )	( )	( )
Reference books	( )	( )	( )	( )
Computer information	( )	( )	( )	( )
Other (please specify)	( )	( )	( )	( )

16. Give appropriate details (i.e. title, reference, etc.)

.../3

17. The following are six work situations. For each one, please indicate which official languge(s) you use, and which you would prefer to use. (The answer may be the same in both cases.)

		English only	mainly English	English and French equally	mainly French	French only	not applicable in my case
PARTICIPATION AT MEETINGS	• Generally, I use: • I would prefer to use:	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
COMMUNICATIONS WITH MY IMMEDIATE SUPERSIVOR	• Generally, I use: • I would prefer to use:	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
WRITING OF INTERNAL DOCUMENTS	• Generally, I use: • I would prefer to use:	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
ORAL COMMUNICATIONS WITH MY COLLEAGUES	• Generally, I use: • I would prefer to use:	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
COMMUNICATIONS WITH INTERNAL SERVICES (PAY, ETC.)	• Generally, I use: • I would prefer to use:	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
WORK PERFORMANCE APPRAISAL PROCESS	• Generally, I use: • I would prefer to use:	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐

18. Comments:

Thank you for your co-operation.

Annex B - Statistical Tables - Questionnaire Results

1. Response Rate

2. Respondents' Language Identity Group by Employee category and Work Station

3. Second-language Proficiency - Self-Assessment

4. Second-language Proficiency - Test Results

5. Language Preference

6. Respect of Employees' Linguistic Preferences

7. Availability of Work Tools in Both Official Languages

8. Six Work Situations - Actual Language Usage vs Desired Usage

   A. Participation at meetings

   B. Communications with immediate supervisor

   C. Writing of internal documents

   D. Oral communications with colleagues

   E. Communications with internal services (Pay, etc.)

   F. Work performance appraisal process

Table 1

Response Rate

Number of questionnaires distributed	380
Number of responses*	147
Response rate (%)	38.7

* Six of these 147 responses had to be rejected due to the fact that the questionnaires were improperly filled out.

Table 2

Respondents' Language Identity Group by Employee Category and Work Station (Questions 1, 2 and 3

Employee Catogory	Work Station	Anglophone		Francophone		Both*		Total	
		#	%	#	%	#	%	#	%
IAMAW	Airport	25	64.1	13	33.3	1	2.6	39	100
CALEA	Airport	23	56.1	14	34.2	4	9.7	41	100
	Res.	4	44.4	4	44.4	1	11.1	9	100
	CSO	10	62.5	5	31.3	1	6.2	16	100
	District	2	100					2	100
Management	Airport	14	77.8	3	16.7	1	5.5	18	100
	Res.	-	-	1	100	-	-	1	100
	District Office	2	40.0	3	60.0	-	-	5	
Clerical Support		3	42.9	3	42.9	1	14.2	7	100
Unknown		2	66.6	1	33.3	-	-	3	100
TOTAL		85	60.3	47	33.3	9	6.4	141	100

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 3

Second-language Proficiency - Self-Assessment (Question 4)

Linguistic group of respondents	Poor #	Poor %	Good #	Good %	Excellent #	Excellent %	No Response #	No Response %	Total #	Total %
Anglophone	32	37.7	41	48.2	12	14.1	-	-	85	100
Francophone	4	8.5	9	19.2	34	72.3	-	-	47	100
*Anglophone and Francophone	-	-	3	33.3	5	55.5	1	11.1	9	100
TOTAL										

Table 4

Second-language Proficiency - Test Results (Question 5)

Level	1 #	1 %	2 #	2 %	3 #	3 %	4 or 5 #	4 or 5 %	No answer or level 0 #	No answer or level 0 %	Total #	Total %
Linguistic group of respondents												
Anglophone	10	11.8	13	15.3	19	22.4	18	21.2	25	29.4	85	100
Francophone	-	-	2	4.3	-	-	14	29.8	31	65.9	47	100
*Anglophone and Francophone	-	-	-	-	2	22.2	3	33.3	4	44.4	9	100

* As no standardized English-language proficiency testing exists, we must conclude that these employees took the French-language test.

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 5

Language Preference (Question 6)

Linguistic group of respondents	Situation	English		French		English and French		No reply		Total	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Anglophone	internal correspondence	85	100	-	-	-	-	-	-	85	100
	training	84	98.8	-	-	-	-	1	1.2	85	100
Francophone	internal correspondence	19	40.4	26	55.3	-	-	2	4.3	47	100
	training	14	29.8	31	65.9	-	-	2	4.3	47	100
* Anglophone and Francophone	internal correspondence	5	55.5	-	-	4	44.4	-	-	9	100
	training	6	66.6	-	-	3	33.3	-	-	9	100
Total	internal correspondence	109	77.3	26	18.4	4	2.8	2	1.4	141	100
	training	104	73.8	31	21.9	3	2.1	3	2.1	141	100

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 6

Respect of Employees' Linguistic Preferences (Questions 7,8,9 and 10)

	Linguistic group of respondents	Always		Sometimes		Never		No Answer		Total	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Correspondence	Anglophone	76	89.4	9	10.6	-	-	-	-	85	100
	Francophone	40	85.1	7	14.9	-	-	-	-	47	100
	Anglophone and Francophone*	9	100	-	-	-	-	-	-	9	100
Air Canada training courses	Anglophone	75	88.2	4	4.7	6	7.1	-	-	85	100
	Francophone	25	53.2	12	25.5	10	21.3	-	-	47	100
	Anglophone and Francophone*	7	77.7	-	-	2	22.2	-	-	9	100
Outside training courses	Anglophone	50	58.8	5	5.9	25	29.4	5	5.9	85	100
	Francophone	20	42.6	6	12.8	16	34.0	5	10.6	47	100
	Anglophone and Francophone*	4	44.4	-	-	3	33.3	2	22.2	9	100
Information sessions	Anglophone	77	90.6	5	5.9	3	3.5	-	-	85	100
	Francophone	27	57.5	6	12.8	13	27.6	1	2.1	47	100
	Anglophone and Francophone*	6	66.6	-	-	2	22.2	1	11.1	9	100

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 7

Availability of work tools in both official languages (Questions 13 and 15)

Air Canada work tools	Linguistic group of respondents	Both official languages		English mainly		French mainly		N/A No response		Total	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Manuals	Anglophone	63	74.1	15	17.6	2	2.4	5	5.9	85	100
	Francophone	32	68.1	9	19.1	-		6	12.8	47	100
	Anglophone & Francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Written directives	Anglophone	72	84.7	6	7.0	2	2.4	5	5.9	85	100
	Francophone	39	82.9	2	4.3	-		6	12.8	47	100
	Anglophone & Francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Memos	Anglophone	62	72.9	12	14.1	3	3.5	8	9.4	85	100
	Francophone	40	85.1	4	8.5	-		3	6.4	47	100
	Anglophone & Francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Bulletins	Anglophone	74	87.0	6	7.0	2	2.4	3	3.5	85	100
	Francophone	41	87.2	-		-		6	12.8	47	100
	Anglophone & Francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Computer information	Anglophone	54	63.5	14	16.5	2	2.4	15	17.6	85	100
	Francophone	33	70.2	2	4.3	-		12	25.5	47	100
	Anglophone & Francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Work tools from outside sources											
Operation manuals	Anglophone	43	50.5	18	21.2	-		24	28.2	85	100
	Francophone	30	63.8	10	21.3	-		7	14.9	47	100
	Anglophone & Francophone*	8	88.8	-		-		1	11.1	9	100
Reference books	Anglophone	42	49.4	21	24.7	1	1.2	21	24.7	85	100
	Francophone	29	61.7	10	21.3	1	2.1	7	14.9	47	100
	Anglophone & Francophone*	7	77.7	1	11.1	-		1	11.1	9	100
Computer information	Anglophone	42	49.4	10	11.8	1	1.2	32	37.6	85	100
	Francophone	31	65.9	6	12.8	1	2.1	9	19.1	47	100
	Anglophone & Francophone*	8	88.8	-		-		1	11.1	9	100

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 8A

Participation at meetings - Question 17

Linguistic group of respondents		English only		mainly English		English and French equally		mainly French		French only		N/A or ø answers		Total	
		#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
Anglophone	. Generally, I use:	64	(75.3)	15	(17.7)	2	(2.4)	1	(1.2)	-	-	3	(3.5)	85	(100.0)
	. I would prefer to use:	60	(70.6)	14	(16.5)	3	(3.5)	-	-	-	-	8	(9.4)	85	(100.0)
Francophone	. Generally, I use:	17	(36.2)	12	(25.5)	11	(23.4)	2	(4.3)	-	-	5	(10.6)	47	(100.0)
	. I would prefer to use:	5	(10.6)	7	(14.9)	22	(46.8)	4	(8.5)	2	(4.3)	7	(14.9)	47	(100.0)
Anglophone and Francophone*	. Generally, I use:	3	(33.3)	2	(22.2)	3	(33.3)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
	. I would prefer to use:	2	(22.2)	1	(11.1)	6	(66.6)	-	-	-	-	-	-	9	(100.0)
Total	. Generally, I use:	84	(59.6)	29	(20.5)	16	(11.4)	3	(2.1)	-	-	9	(6.4)	141	(100.0)
	. I would prefer to use:	67	(47.5)	22	(15.6)	31	(22.0)	4	(2.8)	2	(1.4)	15	(10.6)	141	(100.0)

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 8B

Communications with immediate supervisor - Question 17

Linguistic group of respondents		English only		mainly English		English and French equally		mainly French		French only		N/A or ø answers		Total	
		#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
Anglophone	. Generally, I use:	70	(82.4)	9	(10.6)	2	(2.3)	-	-	-	-	4	(4.7)	85	(100.0)
	. I would prefer to use:	64	(75.3)	7	(8.2)	6	(7.1)	-	-	-	-	8	(9.4)	85	(100.0)
Francophone	. Generally, I use:	21	(44.7)	10	(21.3)	13	(27.7)	-	-	1	(2.1)	2	(4.3)	47	(100.0)
	. I would prefer to use:	7	(14.9)	5	(10.6)	21	(44.9)	3	(6.4)	4	(8.5)	7	(14.9)	47	(100.0)
Anglophone and Francophone*	. Generally, I use:	4	(44.4)	1	(11.1)	3	(33.3)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
	. I would prefer to use:	3	(33.3)	1	(11.1)	5	(55.6)	-	-	-	-	-	-	9	(100.0)
Total	. Generally, I use:	95	(67.4)	20	(14.2)	18	(12.8)	-	-	1	(.7)	7	(4.9)	141	(100.0)
	. I would prefer to use:	74	(52.5)	13	(9.2)	32	(22.7)	3	(2.1)	4	(2.8)	15	(10.6)	141	(100.0)

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 8C

Writing of internal documents - Question 17

Linguistic group of respondents		English only		mainly English		English and French equally		mainly French		French only		N/A or ∅ answers		Total	
		#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
Anglophone	. Generally, I use:	67	(78.8)	8	(9.4)	5	(5.9)	-	-	-	-	5	(5.9)	85	(100.0)
	. I would prefer to use:	62	(72.9)	6	(7.1)	7	(8.2)	-	-	-	-	10	(11.8)	85	(100.0)
Francophone	. Generally, I use:	14	(29.8)	12	(25.5)	15	(31.9)	1	(2.1)	-	-	5	(10.6)	47	(100.0)
	. I would prefer to use:	8	(17.0)	10	(21.3)	16	(34.0)	2	(4.3)	2	(4.3)	9	(19.2)	47	(100.0)
Anglophone and Francophone*	. Generally, I use:	5	(55.5)	2	(22.2)	1	(11.1)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
	. I would prefer to use:	4	(44.4)	2	(22.2)	2	(22.2)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
Total	. Generally, I use:	86	(60.9)	22	(15.6)	21	(14.9)	1	(.7)	-	-	11	(7.8)	141	(100.0)
	. I would prefer to use:	74	(52.5)	18	(12.8)	25	(17.7)	2	(1.4)	2	(1.4)	20	(14.2)	141	(100.0)

* Some respondents identify themselves with both languistic groups.

Table 8D

Oral communications with colleagues - Question 17

Linguistic group of respondents		English only		mainly English		English and French equally		mainly French		French only		N/A or ∅ answers		Total	
		#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
Anglophone	. Generally, I use:	48	(56.5)	20	(23.5)	15	(17.7)	-	-	-	-	2	(2.4)	85	(100.0)
	. I would prefer to use:	41	(48.2)	11	(12.9)	24	(28.2)	-	-	1	(1.2)	8	(9.4)	85	(100.0)
Francophone	. Generally, I use:	5	(10.6)	12	(25.5)	24	(51.1)	2	(4.3)	-	-	4	(8.5)	47	(100.0)
	. I would prefer to use:	2	(4.3)	8	(17.0)	24	(51.1)	5	(10.6)	2	(4.3)	6	(12.8)	47	(100.0)
Anglophone and Francophone[a]	. Generally, I use:	1	(11.1)	1	(11.1)	7	(77.7)	-	-	-	-	-	-	9	(100.0)
	. I would prefer to use:	1	(11.1)	1	(11.1)	6	(66.6)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
Total	. Generally, I use:	54	(38.3)	33	(23.4)	46	(32.6)	2	(1.4)	-	-	6	(4.3)	141	(100.0)
	. I would prefer to use:	44	(31.2)	20	(14.2)	54	(38.3)	5	(3.6)	3	(2.1)	15	(10.6)	141	(100.0)

[a] Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 8E

Communications with internal services (Pay, etc.) - Question 17

Linguistic group of respondents		English only		mainly English		English and French equally		mainly French		French only		N/A or ∅ answers		Total	
		#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
Anglophone	. Generally, I use:	64	(75.3)	15	(17.7)	3	(3.5)	-	-	-	-	3	(3.5)	85	(100.0)
	. I would prefer to use:	58	(68.2)	8	(9.4)	10	(11.8)	-	-	-	-	9	(10.6)	85	(100.0)
Francophone	. Generally, I use:	23	(48.9)	13	(27.6)	7	(14.9)	2	(4.3)	-	-	2	(4.3)	47	(100.0)
	. I would prefer to use:	7	(14.9)	5	(10.6)	21	(44.7)	6	(12.8)	2	(4.3)	6	(12.8)	47	(100.0)
Anglophone and Francophone*	. Generally, I use:	4	(44.4)	2	(22.2)	2	(22.2)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
	. I would prefer to use:	2	(22.2)	3	(33.3)	3	(33.3)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
Total	. Generally, I use:	91	(64.5)	30	(21.3)	12	(8.5)	2	(1.4)	-	-	6	(4.3)	141	(100.0)
	. I would prefer to use:	67	(47.5)	16	(11.4)	34	(24.1)	6	(4.3)	2	(1.4)	16	(11.3)	141	(100.0)

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Table 8F

Work performance appraisal process - Question 17

Linguistic groups of respondents		English only		mainly English		English and French equally		mainly French		French only		N/A or ø answers		Total	
		#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)	#	(%)
Anglophone	. Generally, I use:	68	(80.0)	11	(12.9)	2	(2.4)	-	-	-	-	4	(4.7)	85	(100.0)
	. I would prefer to use:	61	(71.8)	7	(8.2)	7	(8.2)	-	-	-	-	10	(11.8)	85	(100.0)
Francophone	. Generally, I use:	22	(46.8)	5	(10.6)	8	(17.0)	4	(8.5)	-	-	8	(17.0)	47	(100.0)
	. I would prefer to use:	9	(19.1)	8	(17.0)	12	(25.5)	3	(6.4)	-	-	15	(31.9)	47	(100.0)
Anglophone and Francophone*	. Generally, I use:	4	(44.4)	1	(11.1)	3	(33.3)	-	-	-	-	1	(11.1)	9	(100.0)
	. I would prefer to use:	4	(44.4)	2	(22.2)	3	(33.3)	-	-	-	-	-	-	9	(100.0)
Total	. Generally, I use:	94	(66.7)	17	(12.1)	13	(9.2)	4	(2.8)	-	-	13	(9.2)	141	(100.0)
	. I would prefer to use:	74	(52.5)	17	(12.1)	22	(15.6)	3	(2.1)	-	-	25	(17.7)	141	(100.0)

* Some respondents identify themselves with both linguistic groups.

Annex C

Sample of comments made by respondents to questionnaire

* It is unfortunate that a superior, here in the capital of bilingualism, is unilingual English. It is also unfortunate that a unilingual English employee may lose his job because he is not bilingual. Make sure that Air Canada's representatives in Ottawa are bilingual. If they cannot learn French, let them stay home!

* I believe that Air Canada in Ottawa has been trying for a number of years (3) to improve communication with Francophone employees. It is up to the Francophones to help themselves and take advantage of the opportunity to express themselves in French, without fear of segregation in any form whatsoever.

* I do not believe that the situations described above (communications) are intentional. Once the situations were mentioned to the appropriate individuals, corrective measures were taken by the local administration. Unfortunately, these reminders are necessary, because it is apparently forgotten at times, especially at office meetings, that the Francophone element exists.

  Note: We are sometimes asked to translate memorandums intended for us.

---

* Translation

It never ceases to amaze me that the federal government can spend the tax payer's money so frivolously! Surely, by now, it must be obvious that attempts to teach certain people our second official language have failed. Why not take our hard-earned tax money and channel some of these funds to the province so that our children may learn French.

If I am rated 1 2 3 4 in French, why are the French employees not rated in English 1 2 3 4.

Since this is an "assessment of the implementation of the Official Languages Act at the Ottawa District - Air Canada" and 80-90% of the working language is English, then this is an obvious attempt to gauge the discontent among our French speaking co-workers. All our manuals, computer info., etc. are in English, so this survey is utterly useless for an English speaking employee in the Ottawa District. I am completely for freedom of choice when it comes to languages, however, intelligence gathering nonsense such as this does not further your cause. I am not exaggerating when I say that you would not believe the degree of resentment and bitterness this survey has raised, however innocent your intentions. If you cannot send delegates over to sit down and talk to us in informal units to point out the aspirations of your Commission (The Act) then don't bother to stir things up since you obviously know how delicate this subject can be. Why do you stress that "it will not be possible to identify you from your answers" which insinuates that it may be "hazardous" to sign your name to your beliefs and then, God forbid, in comes the Commissioner of Human Rights. It is poisonous to accent the anonymous nature of this survey thereby immediately masking the true intent. Since you have requested our participation perhaps you could provide us with the results of this survey along with your conclusions and I do not think this is asking too much. Thank you.

English is the universal language!

Annex D

Extracts from Air Canada's Corporate Language Policy Guidelines

Definitions

"Internal manuals" are those originating solely within the Corporation, as opposed to manuals or parts thereof supplied to Air Canada by outside concerns, e.g., maintenance manuals produced by aircraft manufacturers.

"Language of work": signifies the language in which an employee may work in certain specified locations (refer to 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 of Guidelines) and covers oral and written communication in the areas of:

- Basic and developmental training
- Job supervision
- Job instructions
- Work tools and reference material where technically or economically feasible
- Communication with other groups.

"Passive bilingualism" signifies the ability to understand the other language (spoken or written) without being able to speak or write it.

"Safety" is used in the context of those activities where the Corporation must take all reasonable measures to protect passengers and public, employees and equipment from accidents or misadventures.

"Work instruments" means written or other material having a language component required by an employee to perform his or her duties.

Language of Administration and Personnel Services

6. The languages of administration and personnel services of the Corporation are to be English and French.

6.1 Internal notices, directives, forms, bulletins, instructions, and other information of an administrative and personnel nature, addressed to all employees or categories of employees in any and all locations are to be published simultaneously in English and French, but may be

.../2

distributed in either language when the employee's preference has been previously determined; when distributed in both languages, a side-by-side format should be adopted.

6.2 Internal manuals originating within the Corporation and containing information, policies, procedures, and instructions of an administrative and personnel nature are to be published simultaneously in English and French, but may be distributed in either language when the employee's preference has been previously determined; when distributed in both languages, a side-by-side format should be adopted.

6.3 Collective agreements are to be published, and preferably executed, simultaneously in English and French, but may be distributed in either language when the employee's preference has been previously determined; in the event there is a difference between the English and French versions of a collective agreement, preference is to be given to the version thereof that best corresponds to its true spirit, intent and meaning as originally negotiated and best ensures the attainment of its objectives as agreed upon between the parties.

6.4 Administrative and personnel matters such as pay and benefits, working conditions, promotion, performance, discipline, and grievances, are to be conducted at all locations in either English or French, at the option of the employee, either directly or through an interpreter.

Language of Work

7. The languages of work within the Corporation are to be both English and French.

7.1 Any conflict or incompatibility presented by the use of both languages is to be resolved in favour of the Corporation's overriding need to operate safely and efficiently.

7.2 Security of employment is not to be affected solely by the requirements of these Guidelines.

.../3

7.3 French is to be the normal language of work in the Eastern Region (Province of Québec) and at the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base.

7.4 English and French are to be the normal languages of work in the Ottawa/Hull and Moncton districts.

7.5 Although much of the day-to-day work is likely to be done in English, as bilingual capability is progressively increased both languages are to be the normal languages of work at all Headquarters locations in the Province of Quebec, (all branches) which include the Flight Operations Base, the Maintenance Base and other branch facilities at Dorval; in increasing the bilingual capability of these locations, priority is to be given to those units interfacing with the Eastern Region (Province of Québec) and the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base.

7.6 English is to be the normal language of work at all other locations in Canada.

7.7 Oral and written communication in and among all locations referred to in 7.3, 7.4 and 7.5 are necessarily to be governed by the linguistic abilities of those who are party to the communication; as these abilities increase and improve, however, both languages are to enjoy common usage; in the interim, passive bilingualism is to be strongly encouraged, particularly with respect to reports, memoranda and documentation for meetings.

7.8 In order to allow the Eastern Region (Québec) to work primarily in French, and to allow Moncton and Ottawa/Hull to work in both official languages all Headquarters branches are:

- to issue in French or bilingually all written communications of a non-personnel or non-administrative nature such as bulletins, circular letters and teletypes destined to more than one individual located in the Eastern Region (Québec);

.../4

- to issue in a bilingual format the above-mentioned documents destined to Moncton and Ottawa/Hull;

- to issue in a bilingual format all such material if it is destined to all regions including the Eastern Region and the Ottawa/Hull and Moncton districts.

7.9 Oral and written communication between the regions (including the Eastern Region) will be in a language common to all the parties involved in the communication.

7.10 Internal basic training programs are to be provided in both English and French for all ground service positions in the Province of Québec, including those in operating and technical areas; as a minimum requirement, instruction, course outlines and examinations for such training programs are to be in both languages. Internal basic programs are also to be provided in both English and French in the Ottawa/Hull and Moncton districts for ground service positions.

7.11 As many advanced management and professional development programs as possible are to be available in both languages.

7.12 Subject to the provisions of Guidelines 7.1 and 7.5, existing and new internal manuals, forms and other work instruments used at locations where French is or is also a normal language of work are to be published and promulgated in bilingual format.

Responsibility

9. Responsibility and accountability for implementing the Corporate Language Policy are to rest with local management.

9.1 The plans, programs, standards, priorities and target dates necessary to implement the Policy are to be set down in objectives by the management of the location concerned with the assistance and agreement of the Corporate Language Development

division, and are to take into account any recommendations of the Commissioner of Official Languages which the Corporation has agreed to implement.

9.2 Said objectives are to be approved ultimately by the Chief Executive Officer as part of the Corporation's normal, annual planning and budgeting process.

9.3 The Corporate Language Development division is to monitor implementation of the Policy against agreed objectives, using such monitoring systems as may be established by said group in conjunction with the management of the location concerned.

9.4 Identification of all positions requiring knowledge of both languages is to be carried out by the management of the location concerned in conjunction with the Corporate Language Development division.

9.5 Required language training and translation resources are to be furnished to the location concerned by the Air Canada/Canadian National Linguistic Services division, through the Corporate Language Development division for major programs and directly for routine resources; where this is geographically or otherwise impractical, outside agencies approved by said division may be used.

9.6 All direct language training and translation costs are to be absorbed by the Corporate Language Development division; all indirect costs, such as out-of-pocket expenses incurred by employees attending course, and salaries and benefits of personnel required to replace them while on course, are to be absorbed by the location concerned.

9.7 Interpretation of these Guidelines shall rest ultimately with the Chief Executive Officer.

September 1981

Annex E

Legend

1. CALEA - Canadian Airline Employees Association

2. CRT - cathode-ray tube

3. CSO - City Sales Office

4. DRF - données de références, français

5. DRI - display reference information, English

6. IAMAW - International Association of Machinists and Aerospace Workers

7. Language proficiency levels:

Level IV and above - are those with a very good command of the language and able, with confidence, to cope with complex situations.

III - are those possessing good vocabulary and structure, but who are not completely at ease in the language. They can nevertheless communicate in fairly difficult circumstances in such a way as to retain the confidence of the person to whom they are speaking. In other words, they can understand the particulars as well as the general idea of a request and can give a detailed answer using adequate vocabulary and complex sentences.

II - are those who are able to communicate on a basic level but in an awkward manner. They can grasp the gist of a request and can answer in simple sentences.

I - are those who have mastered a little of the basic structures of the second language or have lost skills previously acquired in such structures.

0 - are those whose present second language skills are so limited as to prevent them from coping with a language test.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

AIR CANADA
DISTRICT D'OTTAWA
LANGUE DE TRAVAIL

NOVEMBRE 1984

Table des matières

		Page
I	Introduction	1
	Mandat	1
	Méthode	1
II	Sommaire	2
III	Observations et recommandations	3
	Organisation du district d'Ottawa	3
	Politique et directives en matière de langues officielles	4
	Objectifs linguistiques	5
	Sensibilisation aux langues officielles	6
	Langue d'usage et préférences	8
	Communications écrites	10
	Supervision	14
	Réunions	19
	Instruments de travail	21
	Formation professionnelle	23
	Formation linguistique	26
IV	Conclusion	27
V	Rappel des recommandations	28

Annexes
- A Questionnaire sur la langue de travail dans le district d'Ottawa
- B Tableaux statistiques - Réponses au questionnaire
- C Exemples de commentaires formulés par les répondants
- D Extraits de Ligne de conduite et directives de la Société en matière de langue
- E Légende

I Introduction

En 1977, Air Canada a officiellement déclaré que le français était une langue de travail dont le statut était le même que celui de l'anglais dans le district d'Ottawa.

Mandat

En 1983, devant les nombreuses plaintes reçues au cours des ans contre la Société, nous avons entrepris, conformément à la Loi sur les langues officielles, l'examen du statut de l'anglais et du français comme langues de travail dans le district d'Ottawa d'Air Canada.

Méthode

L'équipe de vérification a recueilli les renseignements nécessaires par les moyens suivants:

- des entretiens avec dix-sept gestionnaires du district d'Ottawa et de la région Est, choisis en fonction de leur influence sur la situation de la langue de travail dans le District;
- un questionnaire distribué à tout le personnel du District (environ 380 employés); un exemplaire du questionnaire se trouve à l'annexe A et les résultats en tableaux statistiques sont à l'annexe B;
- l'analyse de la documentation, dont les données informatisées et les dossiers de plaintes.

II Sommaire

En gros, c'est l'attitude de la direction face à la mise en oeuvre de la politique et des directives de la Société, plus que la politique elle-même, qui constitue un obstacle à la progression du français comme langue de travail, au même titre que l'anglais, dans le district d'Ottawa. La définition que la direction locale donne à "langue de travail" est quelque peu restrictive et, par conséquent, les objectifs fixés pour s'acquitter de ses obligations manquent d'envergure. Néanmoins, il faut signaler que le District dans son ensemble atteint deux des quatre objectifs en matière de langue de travail qu'il s'est fixés: on a demandé aux employés quelle langue officielle ils préféraient utiliser (aux fins des communications écrites et de la formation professionnelle seulement) et on correspond habituellement avec les employés dans la langue qu'ils ont déclaré préférer ou dans les deux. Les deux autres objectifs, particulièrement celui voulant que la direction soit entièrement bilingue, sont évidemment les plus difficiles à atteindre et en même temps les plus significatifs quant à leurs conséquences sur la vie quotidienne des employés. Ils exigent qu'on y porte encore une attention considérable.

Justement, les irrégularités observées dans le domaine de la langue de travail dans le District découlent presque toutes directement du fait que l'on soit loin de ces deux objectifs. En fait, nous croyons que le très petit nombre de gestionnaires satisfaisant aux exigences linguistiques de leur poste, et surtout la nette prépondérance des surveillants unilingues anglophones, sont les principales causes du non-respect des droits linguistiques des employés francophones du district d'Ottawa.

Nous incitons la direction locale à revoir ses objectifs et nous croyons qu'il est essentiel qu'elle s'en fixe de nouveaux; elle devrait aussi élaborer un plan d'action assorti de délais qui permettrait, comme la Société le souhaitait en 1977, que le français et l'anglais aient un statut égal comme langues de travail dans le district d'Ottawa.

III Observations et recommandations

Organisation du district d'Ottawa

Ce district est le quatrième plus important du réseau d'Air Canada. Du point de vue administratif, le District fait partie de la région Est de la Direction des ventes et des services. Il comprend les unités organisationnelles suivantes: Passagers et Fret, Réservations et Agence urbaine, Services de l'aéroport, et Services du personnel. Depuis la réorganisation interne de mai 1983, le directeur des Services du personnel, principal responsable des questions de langues officielles, relève directement du siège social.

Il y a environ 380 employés dans le District: 36 gestionnaires, 14 techniciens et employés de soutien administratif et 330 syndiqués.

Ils sont répartis entre le Bureau de district, les Réservations, l'Agence urbaine, et l'Aéroport - aérogare et immeuble du fret.

Politique et directives en matière de langues officielles

Dans les directives de la Société en matière de langues officielles, où l'on reconnaît que "l'anglais et le français doivent être les langues normales de travail dans le district d'Ottawa/Hull", on prévoit, entre autres, que:

- "les communications orales et écrites dans et entre tous les établissements du district Ottawa-Hull sont nécessairement fonction des capacités linguistiques des intéressés;
- afin de permettre aux employés du district d'Ottawa/Hull d'utiliser les deux langues officielles comme langues de travail, toutes les directions du siège social doivent: faire en version bilingue toutes les communications écrites ne traitant pas de questions de personnel ou d'administration, tels bulletins, circulaires et messages télé-imprimés, destinés au district d'Ottawa/Hull ou à l'ensemble des régions y compris ce district;
- les cours internes de formation de base destinés au personnel au sol, y compris l'enseignement, les plans de cours et les examens doivent se donner en anglais et en français dans le district d'Ottawa/Hull;
- on doit diffuser et promulguer sous forme bilingue les manuels internes, imprimés et autres instruments de travail en usage dans le district".*

---

* Ligne de conduite et directives de la Société en matière de langue, Air Canada, septembre 1981. Reproduites intégralement à l'annexe D.

La grande faiblesse des directives de la Société en matière de langue de travail, qui était, et demeure, un sujet important d'échanges entre notre Bureau et Air Canada, est mise en lumière dans les conflits créés lorsque des gestionnaires ou des surveillants ne maîtrisent pas suffisamment bien le français pour répondre quotidiennement aux attentes des employés qui préfèrent travailler en français. Nous aborderons plus loin, en même temps que la surveillance, les problèmes résultant d'une telle disposition.

Objectifs linguistiques

Afin de mettre en oeuvre les directives de la Société en matière de langues officielles, le District s'est engagé à:

- connaître la langue que préfère utiliser chaque employé aux fins des communications écrites et de la formation professionnelle;
- écrire aux employés soit dans les deux langues, soit dans la langue que chacun désire;
- rendre la formation professionnelle disponible dans les deux langues et accessible à chaque employé dans la langue de travail qu'il préfère;
- s'efforcer de rendre toute la direction et tout le personnel bilingues.

Ces objectifs ne sont pas mauvais en soi, mais ils ne vont pas assez loin. En effet, selon les directives de la Société, la définition de langue de travail englobe les communications orales et écrites dans les domaines

de la formation de base et du perfectionnement, de la supervision du travail, des directives de travail, des outils de travail et du matériel de référence, et des communications avec les autres groupes. La persistance du District à déterminer la langue que préfère chaque employé, principalement aux fins de la correspondance et de la formation professionnelle, est trop limitative; dans un tel contexte, il est impossible de concevoir une mise en oeuvre globale des directives en matière de langue de travail. De plus, lorsqu'il est question de préférence, le District élude complètement la notion de droits linguistiques des employés, grave omission qui transparaît non seulement à la lecture de l'énoncé des objectifs mais aussi dans l'attitude de la direction et des gestes qu'elle pose.

Par conséquent, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

1) **de formuler sans attendre des objectifs linguistiques supplémentaires traduisant une perspective globale de la langue de travail.**

Sensibilisation aux langues officielles

La haute direction a déclaré consacrer beaucoup de temps et d'énergie aux questions linguistiques, faisant ainsi montre de sensibilisation à la politique de la Société et d'un réel désir de respecter ses engagements. Par contre, certains surveillants n'étaient pas sensibilisés au même degré. Tous se sentaient cependant tenus de respecter la langue de chaque employé, du moins pour ce qui était de la formation et de la correspondance.

Nous avons constaté que quelques gestionnaires passaient régulièrement en revue avec les surveillants de leur secteur, nouveaux ou non, certains points de la politique se rapportant à la langue de travail. Il s'agit là d'une minorité; d'autres se contentent d'aborder la nécessité de recourir à la traduction pour que les communications écrites destinées aux employés soient bilingues. Les surveillants ne discutent habituellement pas de langue de travail avec les employés, sauf en cas de problèmes. Par ailleurs, les employés qui arrivent dans le District ne sont pas officiellement informés des directives sur la langue de travail ni de leurs droits linguistiques à ce chapitre.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

2) de revoir en détail, avant le 31 décembre 1984, et avec tous les paliers de gestion, les directives sur la politique de la Société ayant trait à l'égalité de statut du français et de l'anglais au travail;

3) d'informer dorénavant tous les employés qui arrivent dans le District des directives ayant trait à la langue de travail et de leurs droits à cet égard;

4) de rappeler périodiquement à ses employés les droits linguistiques que leur confèrent la politique et les directives de la Société.

Langue d'usage et préférences

Pour remplir ses obligations à l'égard de la langue de travail, la direction centre ses efforts sur la détermination de la langue que préfère chaque employé aux fins de la correspondance et de la formation.

Dès leur entrée en fonction, on demande aux employés s'ils préfèrent le français ou l'anglais. L'employé peut indiquer qu'il préfère suivre la formation dans une langue et recevoir la correspondance dans l'autre; il peut changer d'idée quand il veut et il doit faire part du changement par écrit. Les gestionnaires et les surveillants du District reçoivent des listes à jour des préférences exprimées par les employés et tous ceux avec qui nous nous sommes entretenus nous ont confirmé l'utilité et la précision de ces listes, mises à jour en mai 1983. Le tableau ci-dessous fait état du nombre d'employés qui ont dit préférer le français pour la formation et la correspondance.

	Formation		Correspondance		Nombre total d'employés
	Nbre	%	Nbre	%	
Gestion et soutien	3	6,0	3	6,0	50
ACETA	12	7,3	15	10,0	330
AIMTA	12		18		
Total	27	8,2	36	10,9	380

Les réponses à notre questionnaire donnent les nombres et pourcentages du tableau ci-dessous (annexe B, tableau 5).

Formation		Correspondance		Nombre total de répondants
Nbre	%	Nbre	%	
34	24,1	30	21,3	141

Les chiffres du premier tableau laissent supposer que presque tous les gestionnaires, y compris les francophones, préfèrent travailler en anglais et que 10% des syndiqués préfèrent travailler en français. Ces chiffres confirment aussi nos observations voulant que l'anglais est la principale langue de travail dans presque tous les secteurs du District, tant chez les gestionnaires que chez les employés. En fait, le français n'est réellement utilisé comme langue de travail qu'aux Réservations et au service Avions, mais encore ne l'est-il que par un petit nombre d'employés.

On travaille plus en français aujourd'hui qu'il y a quelques années mais cela est encore plutôt rare. Selon nous, le phénomène s'expliquerait, en partie du moins, par la perspective conservatrice avec laquelle la direction aborderait ses obligations face à la langue de travail en mettant l'accent sur la correspondance et la formation. Puisque la langue de travail englobe bien plus que ces deux aspects, notre questionnaire a demandé aux employés quelle était la situation linguistique réelle et quelle langue ils préféreraient utiliser lors des réunions, dans leurs échanges avec leur supérieur immédiat, lors de la rédaction de documents internes, dans leurs communications orales avec leurs collègues,

lors d'échanges avec les services internes et lors du processus d'appréciation du rendement.

Les réponses à notre sondage démontrent que les employés disant appartenir au groupe francophone ou aux deux groupes à la fois n'utilisent que très rarement le français, mais préféreraient nettement utiliser davantage le français et moins l'anglais (annexe B, tableau 8).

Communications écrites

Dans ses directives, la Société précise que les communications écrites destinées à tous les employés doivent être distribuées simultanément en français et en anglais; elles peuvent être dans une seule langue seulement lorsqu'elles sont destinées à un seul employé et qu'elles sont dans la langue qu'il désire. Tous les gestionnaires connaissaient cette directive. Il y a même une traductrice en poste à temps plein au Bureau de district et elle répond régulièrement à des demandes de service. Le personnel du District peut aussi faire appel aux traducteurs de la Société au siège social à Montréal.

Les gestionnaires et les surveillants consultent à cet effet les listes qu'ils ont reçues du directeur des Services du personnel. Les réponses à notre questionnaire laissent cependant supposer qu'on ne respecte pas toujours les choix indiqués sur ces listes, qu'il s'agisse du français ou de l'anglais (annexe B, tableau 6).

Étant donné que le District n'est pas à l'origine de toutes les communications écrites distribuées aux employés, nous recommandons à Air Canada:

5) **de s'assurer dorénavant que la préférence linguistique des employés soit respectée pour tout type de communication écrite, qu'elle soit manuscrite, dactylographiée ou informatisée.**

Dans l'ensemble, les bulletins, directives et avis de la Société sont maintenant affichés simultanément dans les deux langues officielles, que ce soit dans les dossiers de consultation, placés à différents endroits dans l'aéroport, ou sur les tableaux d'affichage des Réservations ou de l'Agence urbaine. On nous a assurés que l'on n'affichait plus, comme cela se faisait couramment par le passé, de documents unilingues anglais avec la mention "French version to follow" ou "version française à suivre", même s'il faut attendre un jour ou deux avant d'afficher. Nous avons cependant constaté quelques exceptions, surtout à l'aéroport.

Dans tous les secteurs du District, nous avons vu de la documentation unilingue anglaise d'entreprises privées, affichée à titre de service aux employés. Aux Réservations, il est permis d'afficher ce genre de documentation dans la salle de repos des employés, mais pas dans le bureau proprement dit, la direction considérant qu'il constitue le véritable lieu de travail des employés. A l'aéroport, des renseignements unilingues anglais sur d'autres sociétés d'aviation et des entreprises de location d'autos sont affichés ici et là sur les murs de la salle de repos.

Il est incontestable que la situation des documents de la Société s'est améliorée depuis quelques années, mais nous jugeons néanmoins qu'il y a encore place à l'amélioration.

Par conséquent, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

6) de faire en sorte que dorénavant, seuls des exemplaires bilingues des bulletins, avis, instructions, dossiers de consultation, etc., de la Société soient affichés;

7) d'exercer une surveillance plus rigoureuse des tableaux d'affichage de la Société afin de se conformer pleinement aux directives de la Société ayant trait au bilinguisme des communications écrites.

Il est à espérer que les éventuelles irrégularités soient portées à l'attention du surveillant ou du gestionnaire responsable du secteur en cause qui veillerait à les faire corriger et à empêcher qu'elles ne se reproduisent.

Nous recommandons aussi au district d'Ottawa d'Air Canada:

8) d'exiger dorénavant que toute entreprise qui désire afficher ou distribuer de la publicité ou des documents de promotion dans les locaux du District, présente son matériel dans les deux langues officielles.

Les autres formes de communications écrites sont les communications transmises par le système informatisé Réservec qui, grâce à des appareils à écran cathodique,

donne accès aux renseignements en français et en anglais.

En plus des sections du siège social, celles du District entrent beaucoup de données au Réservec. Par exemple, aux Réservations, un agent commence sa journée en entrant les rapports quotidiens dans les systèmes d'information français (DRF) et anglais (DRI); à l'aéroport, l'agent préposé au bureau de contrôle y entre aussi les messages locaux. Aux Réservations, le poste et le titulaire du poste sont tous deux bilingues, ce qui n'est pas le cas à l'aéroport où la direction s'estime cependant heureuse que les agents affectés à ce poste soient habituellement bilingues et par conséquent, qu'ils soient capables d'entrer les données voulues dans les deux langues. Afin d'assurer une situation qui tient, pour le moment, beaucoup du hasard, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

9) **de désigner bilingue immédiatement le poste d'agent préposé au bureau de contrôle et de n'affecter que des agents bilingues qualifiés à ce poste;**

10) **de vérifier périodiquement si les données entrées localement dans le système informatique le sont, dans la mesure du possible, simultanément dans les systèmes français et anglais.**

Il est à espérer que les éventuelles irrégularités soient relevées et portées à l'attention de l'agent dans un but de correction et de prévention. Le personnel du District devrait être informé de l'existence des lexiques de la Société et des modèles des messages en présentation bilingue les plus fréquemment utilisés.

Supervision

Les 36 postes de gestionnaires du District ont été désignés bilingues "A", ce qui exige normalement un niveau d'aptitudes 4 dans les deux langues officielles dès la nomination.

Cependant, avant la publication du rapport, nous avons appris que le président de la Société avait accordé au district d'Ottawa la permission de n'exiger, à compter du 1er janvier 1978, que le niveau d'aptitudes 3 des employés obtenant des promotions. La décision aurait été prise parce qu'il est possible d'atteindre le niveau d'aptitudes 3 par la formation linguistique et que le niveau 4 avait un effet dissuasif chez certains employés. L'allègement de l'exigence visait à mettre fin à l'appréhension ressentie à l'époque par la plupart des employés unilingues.

Étant donné le nombre d'années qui s'est écoulé depuis que l'exception a été accordée, et compte tenu de la progression générale du bilinguisme, nous invitons la Société à mettre fin au statut particulier consenti au district d'Ottawa pour ce qui est du niveau d'aptitudes linguistiques. Les postes bilingues "A" du District ne devraient plus être différents des postes équivalents des autres secteurs de la Société qui nécessitent, dès la nomination, le niveau d'aptitudes 4.

La situation actuelle se présente ainsi:

Nombre de gestionnaires	(%)	Niveau d'aptitudes en français
14	(39)	4
10	(28)	3
12	(33)	2 ou 1
TOTAL 36	(100)	

A la lumière de la situation précédemment expliquée, 67% des gestionnaires d'Ottawa satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Douze des gestionnaires sont unilingues anglais; deux d'entre eux n'ont pas de fonctions de supervision et trois autres qui en ont, suivent des cours de français.

Il est bien évident que le District a encore beaucoup de chemin à faire s'il prend vraiment au sérieux les plans qu'il a conçus et les engagements qu'il a pris pour atteindre un jour son objectif de plein bilinguisme à la direction. On ne saurait trop insister sur ce point, d'autant plus qu'en 1983, lors de la réorganisation de la Société, l'affectation de deux surveillants unilingues anglophones allait tout à fait à l'encontre de cet objectif.

Ces nominations ont d'ailleurs donné lieu à une enquête par notre Bureau. De plus, plusieurs employés qui ont répondu à notre questionnaire ont dénoncé ces nominations qui, selon eux, ne faisaient qu'accentuer la prépondérance des surveillants unilingues anglophones. Malgré les arguments avancés par la Société pour justifier de telles affectations, celles-ci mettent gravement en doute le sérieux des engagements de la direction du district d'Ottawa face à l'égalité de statut du français et de l'anglais comme langues de travail. Qui plus est, ces affectations restreignent les possibilités d'exercice des droits linguistiques des employés qui préféreraient travailler en français.

Par conséquent, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

11) conformément à son objectif de plein bilinguisme aux échelons de direction, de fixer immédiatement une échéance, au plus tard dans cinq ans, à laquelle

tous les gestionnaires devront avoir le niveau d'aptitudes 4 dans les deux langues officielles.

La majorité des surveillants étant habitués de toujours travailler en anglais ou étant incapables de faire autrement, les échanges quotidiens entre eux et leurs subalternes, même ceux qui préfèrent travailler en français, se déroulent presqu'exclusivement en anglais.

On ne saurait donc nier que l'on ne respecte pas les droits des employés qui préféreraient travailler en français lorsque leur supérieur hiérarchique est unilingue anglophone; c'est pourtant la situation aux Réservations, au service Fret et dans certaines sections des services Avions et Passagers. Ainsi, pour un grand nombre d'employés, les communications et la surveillance quotidiennes sont impossibles dans la langue de leur choix.

Par conséquent, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

12) **de ne nommer dorénavant aux postes de gestion qui comportent des fonctions de surveillance que des personnes qui possèdent déjà le niveau d'aptitudes 4 dans les deux langues officielles.**

Pour ce qui est des communications entre les surveillants et les employés au sujet des évaluations annuelles, des possibilités d'avancement, des conditions de travail, etc., la situation suit le modèle précédemment décrit.

Bien qu'il soit prévu dans les directives que ces communications doivent avoir lieu dans la langue officielle que désire l'employé, on y stipule aussi que "les communications orales et écrites dans et entre tous les établissements du district d'Ottawa-Hull sont

nécessairement fonction des capacités linguistiques des intéressés". Dans les faits, si un surveillant est unilingue anglais ou ne maîtrise pas suffisamment sa deuxième langue pour discuter des appréciations de rendement, de la formation, du perfectionnement et des plans de carrière avec ses subalternes qui préfèrent s'exprimer dans cette langue, on ne tient aucun compte des droits des employés - les discussions et les interviews ayant lieu en anglais. En d'autres termes, les droits linguistiques des employés sont assujettis aux connaissances linguistiques de leurs supérieurs immédiats.

Jusqu'à maintenant, au service Passagers, les discussions entre les surveillants et les employés au sujet des appréciations annuelles de rendement se sont déroulées en anglais seulement, sans égard au fait que certains agents préféraient travailler en français et que certains surveillants maîtrisaient suffisamment bien cette langue. La direction a déclaré ne pas savoir quelle manière de procéder serait adoptée cette année. Pour notre part, nous espérons évidemment qu'elle tiendra compte des droits linguistiques des employés. Aux Réservations, nous avons constaté que bien qu'elle soit consciente des problèmes de langue de travail créés par la récente nomination d'un anglophone unilingue dans un poste de surveillant dont relèvent au moins sept agents (sur 33) préférant travailler en français, la direction du District n'avait encore trouvé aucune mesure pour éviter les difficultés lors du processus d'évaluation du rendement. On avait bien étudié certaines possibilités mais sans en choisir une - par exemple, faire appel au directeur des Réservations et de l'Agence urbaine ou au facilitateur des Réservations qui sont bilingues, pour servir d'interprètes ou même pour faire les sept évaluations à la place du surveillant. Il ne fait aucun doute qu'au bout du compte, la solution

adoptée ne devra en aucune manière porter atteinte aux droits linguistiques des employés. Bien que la Société maintienne qu'elle a adopté la meilleure solution étant donné les circonstances, nous croyons que la direction est à l'origine du problème, aussi n'appartient-il pas aux employés de le régler.*

Au service Avions, les appréciations de rendement étaient par le passé toutes faites en anglais et pour tous les employés. Aujourd'hui, on évalue seulement le rendement des nouveaux employés. On nous a affirmé que si quelqu'un désirait son évaluation en français, il serait possible de demander l'aide d'une tierce partie, que ce soit le directeur du service Avions, le responsable du service auxiliaire ou un traducteur.

Nous avons eu vent d'un cas où un directeur et un surveillant avaient discuté de l'appréciation de ce dernier en anglais et en français, mais en fin de processus, la confirmation écrite d'évaluation était unilingue anglaise.

A la lumière des réponses au questionnaire (annexe B, tableau 8B) et compte tenu du rôle central joué par les surveillants dans le domaine de la langue de travail, que ce soit à l'égard des communications ou de la surveillance, et compte tenu aussi de leurs connaissances linguistiques, nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

---

* Peu avant la publication de notre rapport, nous avons appris que quelques-unes de ces évaluations étaient faites en anglais sans interprète, ce qui constitue une violation flagrante des droits linguistiques des employés.

13) de prendre immédiatement les mesures administratives voulues pour que les employés qui préfèrent travailler en français puissent être surveillés en français en tout temps, au même titre que ceux qui préfèrent l'anglais sont surveillés en anglais.

Cette recommandation pourrait être appliquée en réaffectant temporairement ou en permanence son personnel (surveillants ou employés) de sorte que chaque employé puisse être placé sous un supérieur hiérarchique parlant sa langue. Ou encore, le District pourrait prévoir des mesures administratives spéciales permettant une meilleure utilisation des ressources bilingues.

Réunions

Il s'ensuit que le français n'est pas d'usage courant lors des réunions. En fait, sauf dans les cas où francophones et anglophones se réunissent séparément, l'anglais est la langue la plus fréquemment utilisée.

Bien que 60% des cadres supérieurs soient francophones et les autres 40% bilingues, on ne distribue les ordres du jour qu'en anglais. Cette situation s'expliquerait par le fait que tous ces cadres préfèrent l'anglais comme langue de travail. Par ailleurs, les deux langues sont utilisées à leurs réunions.

Aux réunions mensuelles des agents des Réservations et de l'Agence urbaine, le français et l'anglais occupent une place plus équitable. Les gestionnaires et les surveillants reconnaissent qu'il est nécessaire de tenir séparément des réunions en français et en anglais pour respecter les droits linguistiques des employés. Étant donné les connaissances linguistiques des cadres des Réservations, le surveillant, habituellement secondé du

directeur, préside les réunions en anglais tandis que le directeur préside seul les réunions en français. Dans les deux cas, les avis de convocation sont bilingues. A l'aéroport, les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions des équipes du service Passagers ne sont rédigés qu'en anglais, bien que certaines équipes comptent des agents qui préfèrent travailler en français. Au service Avions, les ordres du jour sont aussi préparés en anglais seulement mais les procès-verbaux sont souvent produits dans les deux langues officielles. La direction croit que les employés sont censés se sentir libres de prendre la parole en anglais ou en français lors des réunions.

Il y a dans le District quelques comités spéciaux qui travaillent actuellement sur des questions particulières. Il y a, par exemple, le Comité sur la santé et la sécurité, composé de représentants de la Société et du syndicat AIMTA, qui fonctionne entièrement en anglais. Deux des trois cadres représentant la Société sont bilingues. Le District fait traduire les procès-verbaux des réunions et en assure l'affichage et la distribution. Citons aussi l'exemple du Comité d'efficacité commerciale, composé de représentants du syndicat et de la direction et où tout se déroule presqu'exclusivement en anglais. On nous a cependant assurés que toute documentation ultimement produite par ce comité à l'intention des employés serait dans les deux langues officielles.*

---

* Peu avant la publication de notre rapport et suite à l'instruction d'une plainte menée par notre Bureau, il a été confirmé que quelques films ayant trait au programme d'efficacité commerciale ont été présentés aux employés en anglais seulement. La Société, malgré ses efforts, n'avait pu obtenir les équivalents français des films mis en cause.

Puisque dans tous les secteurs du District, le français est très peu utilisé lors des réunions, ce que viennent confirmer les réponses à notre questionnaire (annexe B, tableau 8A), puisque cette situation est en grande partie attribuable aux connaissances ou habitudes linguistiques des cadres et des surveillants, et puisque le District s'efforce justement de se doter d'un effectif entièrement bilingue, nous suggérons que le District veille, dans un premier temps, à ce que toute la documentation relative aux réunions soit systématiquement distribuée dans les deux langues officielles à toutes les parties en cause. Dans un deuxième temps, ce qui revêt une plus grande importance et est plus réaliste à moyen terme, nous suggérons au District d'encourager l'acquisition d'aptitudes linguistiques réceptives: les participants aux réunions pourraient ainsi s'exprimer dans la langue officielle de leur choix et être compris des autres, sans que chacun ait besoin d'être parfaitement bilingue. En effet, il est notoire que la capacité d'expression en langue seconde est souvent moins grande que la capacité de compréhension. Par conséquent, nous demandons au District d'étudier cette possibilité, dans le but de favoriser un usage plus répandu du français lors des réunions.

Instruments de travail

Les gestionnaires et les surveillants conviennent qu'il leur incombe de veiller à ce que leurs employés disposent d'instruments de travail dans la langue officielle qu'ils préfèrent et dans l'ensemble, la situation est satisfaisante à cet égard.

Dans la pratique, les agents passagers se servent de manuels d'ordinateurs, de bulletins d'instructions, de directives et de formulaires, tous produits dans les deux langues officielles par Air Canada. Ils doivent aussi consulter les horaires et les tarifs produits par d'autres sociétés aériennes et des organisations internationales de réglementation aérienne, la plupart du temps en anglais seulement. Les agents aux bagages travaillent maintenant avec un système informatisé relié aux systèmes des autres sociétés d'aviation nord-américaines, tous unilingues anglais. Les agents de fret effectuent aussi une bonne partie de leur travail sur un système informatisé, dûment bilingue.

Beaucoup des instruments de travail sont produits par le siège social, normalement dans les deux langues officielles, mais il subsiste une exception, et de taille: le système informatisé Réservec contient encore certaines données unilingues anglaises, ce dont la Société a déjà été informée lors d'interventions antérieures de notre Bureau. Air Canada nous a assurés que ces irrégularités seraient corrigées grâce à la mise en service de Prismak, prévue pour 1985. Malgré ces assurances, nous recommandons à la Société:

14) de veiller à ce que toutes les données de Prismak soient simultanément accessibles en français et en anglais dès son entrée en service.

On produit dans le District même une portion appréciable des instruments de travail sous forme d'instructions, de formulaires, de rapports, etc. Au cours des dernières années, grâce au travail d'un traducteur, à une plus grande sensibilisation et à un engagement plus ferme de la part de la direction, il y a eu de nombreuses améliorations au chapitre de la disponibilité des

instruments de travail dans les deux langues. Ainsi, aux Réservations, le District peut se vanter d'avoir, en deux ans, produit des versions bilingues de tous les formulaires, rapports, manuels de formation de la billetterie, dossiers informatisés, etc., d'usage local. A l'aéroport, les instructions à l'intention du service Passagers du manuel sur la billetterie et les autres activités, communément appelé "Blue book", sont maintenant toujours produites simultanément en français et en anglais, et la plupart des renseignements pour le DRF local sont produits en même temps que ceux du DRI. Les formulaires d'usage local sont bilingues et les dossiers de consultation ne contiennent, sauf exception, que des instructions et des bulletins bilingues. De même, l'information affichée par la direction, par exemple, les instructions et les directives, est habituellement dans les deux langues. Les exceptions ont déjà été abordées dans la section "Communications écrites" (p. 10).

En résumé, en ce qui a trait aux instruments de travail, nous incitons le District à maintenir le niveau de performance linguistique déjà atteint.

Formation professionnelle

Depuis mai 1983, la formation des employés du District relève de la Région est. Bien qu'il existe un poste d'instructeur au service Avions, le titulaire du poste est rattaché à la Région. Il évalue les besoins du District et le bureau régional fournit les ressources humaines et le matériel pédagogique dans la langue demandée par le District. De plus, les agents passagers peuvent être nommés instructeurs en vertu de la convention collective.

Tant au District qu'à la Région, on reconnaît qu'il faut des instructeurs francophones et anglophones, aussi envoie-t-on au besoin des instructeurs de Montréal à Ottawa pour y donner des séances de formation en français. Aux Réservations et à l'Agence urbaine au moins, la formation est organisée en fonction de la préférence exprimée par les employés. Le matériel pédagogique, les imprimés et les exercices sont habituellement disponibles dans les deux langues officielles.

Il y a cependant un problème important à l'aéroport, où l'instructeur du service Avions est actuellement unilingue anglophone. Puisqu'il est possible de faire appel aux services d'instructeurs francophones de Montréal, cette situation ne devrait pas poser de problème en soi; cependant, la formation a seulement été dispensée en anglais au service Avions. Il n'y aurait apparemment eu aucune demande de formation en français, ce qui n'est pas sans surprendre lorsqu'on sait quelle langue les employés du service ont dit préférer. Il se pourrait que les employés ne connaissent pas leurs droits linguistiques ou ne désirent pas s'en prévaloir, sachant que le seul instructeur et certains surveillants de leur service sont unilingues anglophones. Même le cours sur les mesures d'urgence a été donné en anglais seulement au personnel de l'aéroport, ce qui, encore une fois, va à l'encontre des droits linguistiques des employés. Au service Passagers on a pris des mesures pour donner ce cours en français et la documentation actuelle, en anglais seulement, est en voie de traduction. Les autres sections n'ont pas pris de mesures pour donner ce cours en français.

Il y a aussi d'autres cours dont certains, spécialisés, sont susceptibles d'être dispensés en anglais seulement

puisqu'ils sont conçus pour la mise à l'essai d'un nouveau matériel acheté à l'étranger et livré avec des spécifications et des manuels unilingues anglais.

Les réponses à notre questionnaire (annexe B, tableau 6) démontrent que des employés anglophones aussi ont déclaré que la Société ne leur permettait pas toujours de suivre la formation dans la langue qu'ils préfèrent. De telles affirmations ne sont pas sans surprendre, mais ce qui est certain c'est qu'Air Canada respecte beaucoup plus souvent le choix des employés qui souhaitent suivre des cours en anglais que celui de leurs collègues francophones.

Afin d'améliorer le rendement linguistique dans le District et d'assurer le respect des droits des employés pour ce qui est de la formation en français, particulièrement pour le personnel de l'aéroport, nous recommandons à Air Canada:

15) d'offrir et de dispenser le cours sur les mesures d'urgence en français au personnel de l'aéroport d'Ottawa, au plus tard le 31 mars 1985;

16) d'offrir et de dispenser en français et en anglais tous les cours de formation professionnelle au personnel du service Avions du district d'Ottawa et ce, à compter du 31 janvier 1985;

17) de désigner immédiatement bilingue au niveau "A" (niveau d'aptitudes 4), le seul poste d'instructeur du service Avions du district d'Ottawa et, à la première occasion, d'y nommer un employé satisfaisant aux exigences linguistiques.

Par ailleurs, on devrait continuer d'offrir et de dispenser en français et en anglais tous les cours de formation professionnelle aux autres employés du District.

Il y a aussi les cours et les séances d'information administrés et donnés par des organismes externes comme l'Ambulance Saint-Jean, des entreprises de location d'autos, des compagnies d'aviation et des chaînes d'hôtels, qui ne sont pas toujours offerts en français et en anglais. On ne prévoit tout simplement pas de séances en français ou encore celles-ci sont annulées à la dernière minute par les organismes parrains en raison du trop petit nombre de participants. Ces cours ou séances d'information devraient être offerts et donnés dans les deux langues officielles. Nous recommandons ainsi à Air Canada:

18) **d'informer immédiatement les organismes privés qui donnent des cours ou des séances d'information aux employés du District qu'à partir du 31 mars 1985, ils devront offrir et donner ces séances dans les deux langues officielles.**

Formation linguistique

La formation linguistique reçoit beaucoup d'attention de la part du District. Il appartient au directeur des Services du personnel, en collaboration avec les Affaires linguistiques de la Société, de coordonner les activités de formation linguistique du District.

Le succès des cours internes d'immersion en français offerts à Ottawa depuis l'automne 1982, est en grande partie attribuable à l'initiative et aux efforts du directeur des Services du personnel. Le nombre

croissant de participants témoigne d'ailleurs de la popularité de ces cours*.

IV Conclusion

Nous désirons remercier le personnel d'Air Canada de sa collaboration tout au long de la vérification.

Les observations et recommandations contenues dans le présent rapport devraient aider le district d'Ottawa à poursuivre de façon plus efficace ses efforts en vue d'atteindre les objectifs de la Société en matière de langue de travail.

---

* En 1983, 45 employés ont passé un total de 279 jours en cours de français. Ces cours comptent pour 14% de la formation en langue seconde à Air Canada.

V Rappel des recommandations

Les recommandations formulées dans le rapport sont reprises ici pour plus de commodité.

Nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

1) de formuler sans attendre des objectifs linguistiques supplémentaires traduisant une perspective globale de la langue de travail;

2) de revoir en détail, avant le 31 décembre 1984, et avec tous les paliers de gestion, les directives sur la politique de la Société ayant trait à l'égalité de statut du français et de l'anglais au travail;

3) d'informer dorénavant tous les employés qui arrivent dans le District des directives ayant trait à la langue de travail et de leurs droits à cet égard;

4) de rappeler périodiquement à ses employés les droits linguistiques que leur confèrent la politique et les directives de la Société.

Nous recommandons à Air Canada:

5) de s'assurer dorénavant que la préférence linguistique des employés soit respectée pour tout type de communication écrite, qu'elle soit manuscrite, dactylographiée ou informatisée.

Nous recommandons au district d'Ottawa d'Air Canada:

6) de faire en sorte que dorénavant, seuls des exemplaires bilingues des bulletins, avis, instructions, dossiers de consultation, etc., de la Société soient affichés;

7) d'exercer une surveillance plus rigoureuse des tableaux d'affichage de la Société afin de se conformer pleinement aux directives de la Société ayant trait au bilinguisme des communications écrites;

8) d'exiger dorénavant que toute entreprise qui désire afficher ou distribuer de la publicité ou des documents de promotion dans les locaux du District, présente son matériel dans les deux langues officielles;

9) de désigner bilingue immédiatement le poste d'agent préposé au bureau de contrôle et de n'affecter que des agents bilingues qualifiés à ce poste;

10) de vérifier périodiquement si les données entrées localement dans le système informatique le sont, dans la mesure du possible, simultanément dans les systèmes français et anglais;

11) conformément à son objectif de plein bilinguisme aux échelons de direction, de fixer immédiatement une échéance, au plus tard dans cinq ans, à laquelle tous les gestionnaires devront avoir le niveau d'aptitudes 4 dans les deux langues officielles;

12) de ne nommer dorénavant aux postes de gestion qui comportent des fonctions de surveillance que des personnes qui possèdent déjà le niveau d'aptitudes 4 dans les deux langues officielles;

13) de prendre immédiatement les mesures administratives voulues pour que les employés qui préfèrent travailler en français puissent être surveillés en français en tout temps, au même titre que ceux qui préfèrent l'anglais sont surveillés en anglais.

Nous recommandons à Air Canada:

14) de veiller à ce que toutes les données de Prismak soient simultanément accessibles en français et en anglais dès son entrée en service;

15) d'offrir et de dispenser le cours sur les mesures d'urgence en français au personnel de l'aéroport d'Ottawa, au plus tard le 31 mars 1985;

16) d'offrir et de dispenser en français et en anglais tous les cours de formation professionnelle au personnel du service Avions du district d'Ottawa et ce, à compter du 31 janvier 1985;

17) de désigner immédiatement bilingue au niveau "A" (niveau d'aptitudes 4), le seul poste d'instructeur du service Avions du district d'Ottawa et, à la première occasion, d'y nommer un employé satisfaisant aux exigences linguistiques;

18) d'informer immédiatement les organismes privés qui donnent des cours ou des séances d'information aux employés du District qu'à partir du 31 mars 1985, ils devront offrir et donner ces séances dans les deux langues officielles.

Annexe A

CANADA

Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Air Canada - District d'Ottawa - Questionnaire - Langue de travail

Généralités

1. A quel groupe d'employés appartenez-vous (AIMTA, ACETA, gestion, soutien administratif)?

2. Quel est votre lieu de travail (aéroport, réservations, agence urbaine, bureau de district, etc.)?

Langues officielles

3. A quel groupe de langue officielle vous identifiez-vous?

francophone ( ) anglophone ( )

4. A votre avis, quelle est votre compétence générale dans l'autre langue officielle?

faible ( ) bonne ( ) excellente ( )

5. Si vous avez été testé récemment, indiquez le niveau obtenu.

(1,2,3, ou 4) niveau ( )

6. Quelle est votre préférence linguistique pour

	le français	l'anglais
la correspondance interne?	( )	( )
la formation?	( )	( )

	toujours	quelquefois	jamais
7. Est-ce que vous recevez la correspondance de la Société dans la langue officielle de votre choix?	( )	( )	( )
8. Est-ce que vous avez suivi les cours de formation de la Société (autres que linguistique) dans la langue officielle de votre choix?	( )	( )	( )
9. Est-ce que vous avez suivi les cours de formation administrés par des organismes externes et approuvés par la Société dans la langue officielle de votre choix?	( )	( )	( )
10. Est-ce que vous avez participé aux sessions d'information dans la langue officielle de votre choix?	( )	( )	( )

Si vous avez répondu "quelquefois" ou "jamais" aux questions 8, 9 ou 10, veuillez expliquer.

11. Avez-vous pu participer à tous les cours de formation et à toutes les sessions d'information données dans la langue officielle de votre choix?

oui ( ) non ( )

12. Si non, expliquez:

13. Est-ce que ces instruments de travail d'Air Canada sont disponibles:

	dans les deux langues officielles	surtout en français	surtout en anglais	sans objet
manuels	( )	( )	( )	( )
directives écrites	( )	( )	( )	( )
notes de service	( )	( )	( )	( )
bulletins, circulaires	( )	( )	( )	( )
renseignements informatisés	( )	( )	( )	( )
autres (veuillez préciser)	( )	( )	( )	( )

14. Veuillez préciser (titre, référence, etc.)

15. Est-ce que ces instruments de travail, de sources externes, sont disponibles:

	dans les deux langues officielles	surtout en français	surtout en anglais	sans objet
manuels d'exploitation	( )	( )	( )	( )
livres de référence	( )	( )	( )	( )
renseignements informatisés	( )	( )	( )	( )
autres (veuillez préciser)	( )	( )	( )	( )

16. Veuillez préciser (titre, référence, etc.)

.../3

17. Voici six situations de travail. Dans chaque cas, veuillez indiquer la(les) langue(s) que vous utilisez et celle(s) que vous préféreriez utiliser. (La réponse peut être la même dans les deux cas.)

		français seulement	français surtout	français et anglais également	anglais surtout	anglais seulement	sans objet dans mon cas
PARTICIPATION AUX RÉUNIONS	• en général, j'utilise:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	• je préférerais utiliser:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
COMMUNICATIONS AVEC MON SUPÉRIEUR IMMÉDIAT	• en général, j'utilise:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	• je préférerais utiliser:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
RÉDACTION DE DOCUMENTS POUR USAGE INTERNE	• en général, j'utilise:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	• je préférerais utiliser:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
COMMUNICATIONS VERBALES AVEC MES COLLÈGUES	• en général, j'utilise:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	• je préférerais utiliser:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
COMMUNICATIONS AVEC LES SERVICES INTERNES (PAYE, ETC.)	• en général, j'utilise:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	• je préférerais utiliser:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
PROCESSUS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT AU TRAVAIL	• en général, j'utilise:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	• je préférerais utiliser:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18. Commentaires:

Merci de votre collaboration.

septembre 1983

Annexe B - Tableaux statistiques - Résultats du questionnaire

1) Taux de réponse

2) Groupe linguistique auquel les répondants s'identifient, par catégorie d'emploi et lieu de travail

3) Compétence en langue seconde - auto-évaluation

4) Compétence en langue seconde - résultats du test

5) Préférence linguistique

6) Respect des préférences linguistiques des employés

7) Disponibilité des instruments de travail dans les deux langues officielles

8) Six situations de travail - usage réel des deux langues officielles

   A) Participation aux réunions

   B) Communications avec le supérieur immédiat

   C) Rédaction de documents pour usage interne

   D) Communications verbales avec les collègues

   E) Communications avec les services internes (paye, etc.)

   F) Processus d'évaluation du rendement au travail

Tableau 1

Taux de réponse

Nombre de questionnaires distribués	380
Nombre de réponses*	147
Taux de réponse (%)	38,7

* Six de ces 147 réponses ont dû être rejetées, les questionnaires ayant été incorrectement remplis.

Tableau 2

Groupe linguistique auquel les répondants s'identifient, par catégorie d'emploi et lieu de travail (Questions 1, 2 et 3)

Catégorie d'emploi	lieu de travail	anglophone		francophone		les deux*		Total	
		nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
AIMTA	aéroport	25	64,1	13	33,3	1	2,6	39	100
ACETA	aéroport	23	56,1	14	34,2	4	9,7	41	100
	rés.	4	44,4	4	44,4	1	11,1	9	100
	agence urbaine	10	62,5	5	31,3	1	6,2	16	100
	bur. du district	2	100					2	100
Gestion	aéroport	14	77,8	3	16,7	1	5,5	18	100
	rés.	-	-	1	100	-	-	1	100
	bur. du district	2	40,0	3	60,0	-	-	5	
Soutien admin.		3	42,9	3	42,9	1	14,2	7	100
Inconnu		2	66,6	1	33,3	-	-	3	100
TOTAL		85	60,3	47	33,3	9	6,4	141	100

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 3

Compétence en langue seconde - auto-évaluation (Question 4)

Groupe linguistique des répondants	faible		bonne		excellente		non-réponse		Total	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Anglophone	32	37,7	41	48,2	12	14,1	-	-	85	100
Francophone	4	8,5	9	19,2	34	72,3	-	-	47	100
*Anglophone et francophone	-	-	3	33,3	5	55,5	1	11,1	9	100
TOTAL										

Tableau 4

Compétence en langue seconde - résultats du test (Question 5)

niveau / Groupe linguistique des répondants	1		2		3		4 ou 5		non-réponse ou niveau 0		Total	
	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Anglophone	10	11,8	13	15,3	19	22,4	18	21,2	25	29,4	85	100
Francophone	-	-	2	4,3	-	-	14	29,8	31	65,9	47	100
*Anglophone et francophone	-	-	-	-	2	22,2	3	33,3	4	44,4	9	100

* Étant donné l'absence d'outil de mesure de la compétence en anglais, on doit conclure que ces employés ont subi le test de compétence en français.

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 5

Préférence linguistique (Question 6)

Groupe linguistique des répondants	situation	anglais		français		les deux		non-réponse		Total	
		nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Anglophone	correspondance interne	85	100	-	-	-	-	-	-	85	100
	formation	84	98,8	-	-	-	-	1	1,2	85	100
Francophone	correspondance interne	19	40,4	26	55,3	-	-	2	4,3	47	100
	formation	14	29,8	31	65,9	-	-	2	4,3	47	100
* Anglophone et francophone	correspondance interne	5	55,5	-	-	4	44,4	-	-	9	100
	formation	6	66,6	-	-	3	33,3	-	-	9	100
Total	correspondance interne	109	77,3	26	18,4	4	2,8	2	1,4	141	100
	formation	104	73,8	31	21,9	3	2,1	3	2,1	141	100

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 6

Respect des préférences linguistiques des employés (Questions 7, 8, 9 et 10)

	Groupe linguistique des répondants	toujours		quelquefois		jamais		non-rép.		Total	
		nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Correspondance	anglophone	76	89,4	9	10,6	-	-	-	-	85	100
	francophone	40	85,1	7	14,9	-	-	-	-	47	100
	anglophone et francophone*	9	100	-	-	-	-	-	-	9	100
Cours de formation d'Air Canada	anglophone	75	88,2	4	4,7	6	7,1	-	-	85	100
	francophone	25	53,2	12	25,5	10	21,3	-	-	47	100
	anglophone et francophone*	7	77,7	-	-	2	22,2	-	-	9	100
Cours de formation des organismes externes	anglophone	50	58,8	5	5,9	25	29,4	5	5,9	85	100
	francophone	20	42,6	6	12,8	16	34,0	5	10,6	47	100
	anglophone et francophone*	4	44,4	-	-	3	33,3	2	22,2	9	100
Sessions d'information	anglophone	77	90,6	5	5,9	3	3,5	-	-	85	100
	francophone	27	57,5	6	12,8	13	27,6	1	2,1	47	100
	anglophone et francophone*	6	66,6	-	-	2	22,2	1	11,1	9	100

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 7

Disponibilité des instruments de travail dans les deux langues officielles (Questions 13 et 15)

Instruments de travail d'Air Canada	groupe linguistique des répondants	les deux langues officielles		surtout en anglais		surtout en français		S/O non-réponse		Total	
		nb	%	nb	%	nb	%	nb	%	nb	%
Manuels	anglophone	63	74,1	15	17,6	2	2,4	5	5,9	85	100
	francophone	32	68,1	9	19,1	-		6	12,8	47	100
	anglophone et francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Directives	anglophone	72	84,7	6	7,0	2	2,4	5	5,9	85	100
	francophone	39	82,9	2	4,3	-		6	12,8	47	100
	anglophone et francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Notes de service	anglophone	62	72,9	12	14,1	3	3,5	8	9,4	85	100
	francophone	40	85,1	4	8,5	-		3	6,4	47	100
	anglophone et francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Bulletins	anglophone	74	87,0	6	7,0	2	2,4	3	3,5	85	100
	francophone	41	87,2	-		-		6	12,8	47	100
	anglophone et francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Renseignements informatisés	anglophone	54	63,5	14	16,5	2	2,4	15	17,6	85	100
	francophone	33	70,2	2	4,3	-		12	25,5	47	100
	anglophone et francophone*	9	100	-		-		-		9	100
Instruments de travail sources externes											
Manuels d'exploitation	anglophone	43	50,5	18	21,2	-		24	28,2	85	100
	francophone	30	63,8	10	21,3	-		7	14,9	47	100
	anglophone et francophone*	8	88,8	-		-		1	11,1	9	100
Livres de référence	anglophone	42	49,4	21	24,7	1	1,2	21	24,7	85	100
	francophone	29	61,7	10	21,3	1	2,1	7	14,9	47	100
	anglophone et francophone*	7	77,7	1	11,1	-		1	11,1	9	100
Renseignements informatisés	anglophone	42	49,4	10	11,8	1	1,2	32	37,6	85	100
	francophone	31	65,9	6	12,8	1	2,1	9	19,1	47	100
	anglophone et francophone*	8	88,8	-		-		1	11,1	9	100

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 8A

Participation aux réunions - Question 17

Groupe linguistique des répondants		anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		s/o ou ø rép.		Total	
		nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	64	(75,3)	15	(17,7)	2	(2,4)	1	(1,2)	-	-	3	(3,5)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	60	(70,6)	14	(16,5)	3	(3,5)	-	-	-	-	8	(9,4)	85	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	17	(36,2)	12	(25,5)	11	(23,4)	2	(4,3)	-	-	5	(10,6)	47	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	5	(10,6)	7	(14,9)	22	(46,8)	4	(8,5)	2	(4,3)	7	(14,9)	47	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	3	(33,3)	2	(22,2)	3	(33,3)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(22,2)	1	(11,1)	6	(66,6)	-	-	-	-	-	-	9	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	84	(59,6)	29	(20,5)	16	(11,4)	3	(2,1)	-	-	9	(6,4)	141	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	67	(47,5)	22	(15,6)	31	(22,0)	4	(2,8)	2	(1,4)	15	(10,6)	141	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 88

Communications avec le supérieur immédiat - Question 17

Groupe linguistique des répondants		anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		s/o ou ø rép.		Total	
		nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	70	(82,4)	9	(10,6)	2	(2,3)	-	-	-	-	4	(4,7)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	64	(75,3)	7	(8,2)	6	(7,1)	-	-	-	-	8	(9,4)	85	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	21	(44,7)	10	(21,3)	13	(27,7)	-	-	1	(2,1)	2	(4,3)	47	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	7	(14,9)	5	(10,6)	21	(44,9)	3	(6,4)	4	(8,5)	7	(14,9)	47	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	4	(44,4)	1	(11,1)	3	(33,3)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	3	(33,3)	1	(11,1)	5	(55,6)	-	-	-	-	-	-	9	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	95	(67,4)	20	(14,2)	18	(12,8)	-	-	1	(,7)	7	(4,9)	141	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	74	(52,5)	13	(9,2)	32	(22,7)	3	(2,1)	4	(2,8)	15	(10,6)	141	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 8C

Rédaction de documents pour usage interne - Question 17

Groupe linguistique des répondants		anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		s/o ou ø rép.		Total	
		nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	67	(78,8)	8	(9,4)	5	(5,9)	-	-	-	-	5	(5,9)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	62	(72,9)	6	(7,1)	7	(8,2)	-	-	-	-	10	(11,8)	85	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	14	(29,8)	12	(25,5)	15	(31,9)	1	(2,1)	-	-	5	(10,6)	47	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	8	(17,0)	10	(21,3)	16	(34,0)	2	(4,3)	2	(4,3)	9	(19,2)	47	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	5	(55,5)	2	(22,2)	1	(11,1)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	4	(44,4)	2	(22,2)	2	(22,2)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	86	(60,9)	22	(15,6)	21	(14,9)	1	(,7)	-	-	11	(7,8)	141	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	74	(52,5)	18	(12,8)	25	(17,7)	2	(1,4)	2	(1,4)	20	(14,2)	141	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 8D

Communications verbales avec les collègues - Question 17

Groupe linguistique des répondants		anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		s/o ou ø rép.		Total	
		nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	48	(56,5)	20	(23,5)	15	(17,7)	-	-	-	-	2	(2,4)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	41	(48,2)	11	(12,9)	24	(28,2)	-	-	1	(1,2)	8	(9,4)	85	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	5	(10,6)	12	(25,5)	24	(51,1)	2	(4,3)	-	-	4	(8,5)	47	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(4,3)	8	(17,0)	24	(51,1)	5	(10,6)	2	(4,3)	6	(12,8)	47	(100,0)
Anglophone et Francophone[a]	. en général, j'utilise:	1	(11,1)	1	(11,1)	7	(77,7)	-	-	-	-	-	-	9	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	1	(11,1)	1	(11,1)	6	(66,6)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	54	(38,3)	33	(23,4)	46	(32,6)	2	(1,4)	-	-	6	(4,3)	141	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	44	(31,2)	20	(14,2)	54	(38,3)	5	(3,6)	3	(2,1)	15	(10,6)	141	(100,0)

[a] Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Table 8E

Communications avec les services internes (paye, etc.) - Question 17

Groupe linguistique des répondants		anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		s/o ou ø rép.		Total	
		nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	64	(75,3)	15	(17,7)	3	(3,5)	-	-	-	-	3	(3,5)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	58	(68,2)	8	(9,4)	10	(11,8)	-	-	-	-	9	(10,6)	85	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	23	(48,9)	13	(27,6)	7	(14,9)	2	(4,3)	-	-	2	(4,3)	47	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	7	(14,9)	5	(10,6)	21	(44,7)	6	(12,8)	2	(4,3)	6	(12,8)	47	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	4	(44,4)	2	(22,2)	2	(22,2)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(22,2)	3	(33,3)	3	(33,3)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	91	(64,5)	30	(21,3)	12	(8,5)	2	(1,4)	-	-	6	(4,3)	141	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	67	(47,5)	16	(11,4)	34	(24,1)	6	(4,3)	2	(1,4)	16	(11,3)	141	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Tableau 8F

Processus d'évaluation du rendement au travail - Question 17

Groupe linguistique des répondants		anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		s/o ou ø rép.		Total	
		nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)	nb	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	68	(80,0)	11	(12,9)	2	(2,4)	-	-	-	-	4	(4,7)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	61	(71,8)	7	(8,2)	7	(8,2)	-	-	-	-	10	(11,8)	85	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	22	(46,8)	5	(10,6)	8	(17,0)	4	(8,5)	-	-	8	(17,0)	47	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	9	(19,1)	8	(17,0)	12	(25,5)	3	(6,4)	-	-	15	(31,9)	47	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	4	(44,4)	1	(11,1)	3	(33,3)	-	-	-	-	1	(11,1)	9	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	4	(44,4)	2	(22,2)	3	(33,3)	-	-	-	-	-	-	9	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	94	(66,7)	17	(12,1)	13	(9,2)	4	(2,8)	-	-	13	(9,2)	141	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	74	(52,5)	17	(12,1)	22	(15,6)	3	(2,1)	-	-	25	(17,7)	141	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

Annexe C

Exemples de commentaires formulés par les employés qui ont répondu à notre questionnaire

C'est dommage qu'un supérieur ici dans la capitale du bilinguisme soit unilingue anglais. C'est aussi dommage qu'un employé unilingue anglais soit menacé de perdre un poste parce qu'il n'est pas bilingue. Voyez donc à ce que les représentants d'Air Canada à Ottawa soient bilingues. S'ils ne peuvent pas apprendre le français qu'ils restent chez eux!!!

Je crois qu'Air Canada à Ottawa essaie, depuis quelques années (3) d'améliorer la communication avec les employés francophones; il reste donc aux francophones de s'aider eux-mêmes, c'est-à-dire de prendre avantage de la liberté de pouvoir s'exprimer en français, sans crainte de ségrégation, sous quelque forme que ce soit.

Je ne crois pas que les situations décrites ci-dessus soient (sur les communications) intentionnelles. Une fois ces situations avaient été mentionnées aux personnes appropriées, des mesures correctives avaient été prises de la part de l'administration locale. Malheureusement, ces rappels sont nécessaires car on semble oublier quelque fois que l'élément francophone existe, surtout au niveau des rencontres de bureau.

N.B. Quelquefois on nous demande d'aider à traduire certaines notes de service. Ces notes de service sont à notre intention.

* Je ne cesserai jamais d'être étonné que le gouvernement fédéral puisse gaspiller l'argent des contribuables ainsi! Il est certainement évident aujourd'hui que les efforts faits pour

---

* Traduction

enseigner notre deuxième langue officielle à certaines personnes ont échoué. Pourquoi ne pas prendre cet argent difficilement gagné et en verser aux provinces pour que nos enfants puissent eux, apprendre le français?

* Si l'on cote mes connaissances en français au niveau 1, 2, 3, ou 4, pourquoi ne coterait pas aussi les connaissances en anglais des employés francophones 1, 2, 3, ou 4?

* Puisqu'il s'agit d'une "évaluation de la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles au district d'Ottawa - Air Canada" et qu'entre 80 % et 90 % du travail s'effectue en anglais, alors, il s'agit de toute évidence d'une tentative d'évaluation du degré de mécontentement chez nos collègues francophones. Tous nos manuels, imprimés d'ordinateurs, etc., sont en anglais, aussi ce sondage est-il tout à fait inutile pour un employé anglophone du district d'Ottawa. Je suis entièrement en faveur de la liberté de choix lorsqu'il s'agit des langues, cependant, les non-sens comme ce questionnaire n'aident en rien votre cause. Je n'exagère pas en vous disant que vous ne croyriez pas tout le ressentiment et toute l'amertume que ce questionnaire a fait naître malgré les bonnes intentions qui le motivent. Si vous ne pouvez pas envoyer de délégué s'asseoir avec nous et parler en groupes informels pour tenter de faire connaître nos aspirations à votre Commission (au sujet de la Loi), alors, ne venez pas envenimer les choses car vous savez sûrement à quel point toute cette question peut être délicate. Pourquoi faites-vous remarquer que "il ne sera pas possible de vous identifier à partir de vos réponses", ce qui revient à dire qu'il pourrait être "risqué" de signer son nom sous ses convictions, et puis, il faut faire intervenir le commissaire aux droits de la personne. Il est malsain d'insister sur le caractère anonyme du questionnaire, camouflant dès le départ son but réel. Puisque vous nous avez demandé notre participation, peut-être pourriez-vous nous faire connaître les résultats du

---

* Traduction

sondage avec vos conclusions et je ne crois pas que ce soit trop demande.. Merci!

* L'anglais est la langue universelle!

---

* Traduction

Annexe D

Extraits des directives de la Société en matière de langues officielles

Définitions

"Bilinguisme passif": compréhension de l'autre langue (parlée et écrite, mais incapacité de la parler ou de l'écrire.

"Disponibles": se dit de services, notamment, dont on n'a pas nécessairement à faire savoir au public dès son contact avec Air Canada qu'il peut les obtenir dans les deux langues, mais que l'on doit lui fournir dans l'une ou l'autre à sa demande.

"Langue de travail": langue dans laquelle un employé peut travailler dans certains établissements désignés (voir en 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 et 7.7), ce qui inclut les communications orales et écrites et porte sur les domaines suivants:

- formation de base et perfectionnement
- supervision du travail
- directives de travail
- outils de travail et matériel de référence lorsque c'est techniquement et économiquement possible
- communications avec les autres groupes

"Manuels internes": ceux dont l'origine se trouve strictement à l'intérieur de la Société par opposition aux manuels ou parties de manuels fournis à Air Canada par des organismes extérieurs, par exemple les manuels de maintenance produits par les constructeurs d'avions.

"Outils de travail": document ou matériel ayant un contenu linguistique et dont se sert l'employé dans l'exercice de ses fonctions.

"Sécurité": s'applique à toute activité qui exige de la Société qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires pour protéger les passagers, le public, les employés et le matériel contre tout accident ou incident.

Langue de l'administration et des services au personnel

6. Les langues de l'administration et des services au personnel doivent être l'anglais et le français.

.../2

6.1 Les avis, directives, imprimés, bulletins, instructions et autre information relatifs à l'administration et au personnel que la Société adresse à tous les employés ou à des catégories d'employés dans tout établissement doivent être publiés simultanément en anglais et en français, mais peuvent être distribués dans l'une ou l'autre langue lorsque la préférence de l'employé a été déterminée au préalable; si ces documents sont distribués dans les deux langues, on adoptera la présentation côte à côte.

6.2 Les manuels internes qui traitent d'information, de lignes de conduite, de méthodes et d'instructions relatives à l'administration et au personnel doivent être publiés dans l'une ou l'autre langue lorsque la préférence de l'employé a été déterminée au préalable; si ces documents sont distribués dans les deux langues, on adoptera la présentation côte à côte.

6.3 Les conventions collectives doivent être publiées et de préférence validées simultanément en anglais et en français, mais elles peuvent être distribuées dans l'une ou l'autre langue lorsque la préférence de l'employé a été déterminée au préalable; en cas de différence entre les versions anglaise et française d'une convention collective, la préférence doit être accordée à celle qui correspond le mieux à l'esprit, aux intentions et au sens véritables de la négociation originale et qui permet le mieux d'atteindre les objectifs convenus entre les parties.

6.4 Dans tous les établissements, les questions d'administration et de personnel telles la rémunération, les avantages sociaux, les conditions de travail, l'avancement, le rendement, les mesures disciplinaires et les réclamations doivent être traitées en anglais ou en français au choix de l'employé, soit directement soit par l'intermédiaire d'un interprète.

Langue de travail

7. Les langues de travail à la Société doivent être l'anglais et le français.

7.1 Les conflits ou incompatibilités résultant de l'usage des deux langues doivent se régler dans un sens qui respecte le besoin supérieur de sécurité et d'efficacité de la Société.

7.2 Les présentes directives ne sauraient à elles seules toucher la sécurité d'emploi du personnel.

7.3 Le français doit être la langue normale de travail à la Région Est (province de Québec) et à la base de Service en vol de Dorval/Mirabel.

7.4 L'anglais et le français doivent être les langues normales de travail dans les districts d'Ottawa/Hull et de Moncton.

7.5 Même si le travail courant se fait surtout en anglais, les deux langues doivent, avec la progression de la capacité en bilinguisme, être les langues normales de travail de tous les autres établissements de direction du siège social dans la province de Québec, y compris la base des Opérations aériennes, la base de Maintenance et les installations des autres directions à Dorval; dans l'accroissement de la capacité en bilinguisme de ces établissements, la priorité doit être donnée aux unités qui travaillent avec la Région Est (province de Québec) et la base de Service en vol de Dorval/Mirabel.

7.6 Dans tous les autres établissements du Canada, l'anglais doit être la langue normale de travail.

7.7 Le communications orales et écrites dans et entre tous les établissements dont il est fait mention en 7.4 et 7.5 sont nécessairement fonction des capacités linguistiques des intéressés; toutefois avec la progression et l'amélioration de ces capacités, on doit en venir à l'emploi courant des deux langues; entre-temps, le bilinguisme passif doit être fortement encouragé, particulièrement dans le cas des rapports, des mémoires et de la documentation relative aux réunions.

7.8 Afin de permettre aux employés de la Région Est (Québec) de travailler principalement en français et à ceux des districts de Moncton et d'Ottawa/Hull d'utiliser les deux langues officielles comme langues de travail, toutes les directions du siège social doivent:

- faire en français ou en version bilingue toutes les communications écrites ne traitant pas de questions de personnel ou d'administration, tels bulletins, circulaires et messages téléimprimés, envoyées à plus d'un destinataire dans la Région Est (Québec);

.../4

- faire en version bilingue les communications décrites ci-dessus à destination de Moncton et d'Ottawa/Hull;

- faire toutes les communications en version bilingue si elles sont destinées à l'ensemble des régions, y compris la Région Est et les districts d'Ottawa/Hull et de Moncton.

7.9 Les communications orales et écrites entre les régions (y compris la Région Est) se feront dans une langue comprise par toutes les parties intéressées.

7.10 Dans la province de Québec, les cours internes de formation de base destinés au personnel au sol et à celui du Service en vol, y compris dans les domaines de l'exploitation et de la technique, doivent se donner en anglais et en français; il faut qu'au moins l'enseignement, les plans de cours et les examens soient dans les deux langues. Les cours internes de formation de base à l'intention du personnel au sol doivent également se donner en anglais et en français dans les districts d'Ottawa/Hull et de Moncton.

7.11 Le plus grand nombre possible de cours de perfectionnement des cadres doit être disponible dans les deux langues.

7.12 Sous réserve des dispositions des directives 7.1 et 7.5, on doit diffuser et promulger sous forme bilingue les manuels internes, imprimés et autres instruments de travail en usage dans les établissements où le français est la langue ou l'une des langues de travail, que ces documents et instruments soient anciens ou nouveaux.

Responsabilité

9. Les cadres locaux ont la responsabilité de veiller à l'application de la ligne de conduite de la Société en matière de langue, dont ils doivent rendre compte.

9.1 Les plans, programmes, normes, priorités et dates nécessaires à l'application de la ligne de conduite doivent être traduits sous forme d'objectifs par la direction de l'établissement intéressé avec l'aide et l'accord de la division des Affaires linguistiques et doivent tenir compte de toute recommandation du Commissaire aux langues officielles que la Société a accepté d'appliquer.

.../5

9.2 Ces objectifs doivent en fin de compte être sanctionnés par le Directeur général dans le cadre du processus annuel normal de planification et d'établissement du budget.

9.3 Il incombe à la division des Affaires linguistiques de contrôler l'application de la Ligne de conduite en fonction des objectifs convenus et selon les méthodes de contrôle qu'elle aura établies conjointement avec la direction de l'établissement intéressé.

9.4 La détermination des postes exigeant la connaissance des deux langues doit être effectuée par la direction de division des Affaires linguistiques.

9.5 Le service de Linguistique Air Canada/Chemins de fer nationaux doit fournir aux établissements intéressés les ressources en formation linguistique et en traduction dont ils peuvent avoir besoin, soit par l'intermédiaire de la division des Affaires linguistiques dans le cas de programmes importants, soit directement dans celui des activités courantes. Si des raisons géographiques ou autres rendent peu pratique la prestation de ces services, on doit alors avoir recours à des agences extérieures reconnues par le service de Linguistique.

9.6 La division des Affaires linguistiques doit absorber tous les coûts directs afférents à la formation linguistique et à la traduction. Quant aux coûts indirects, tels que les dépenses courantes des employés suivant des cours et les sommes versées en traitements et avantages sociaux à leurs remplaçants, ils sont à la charge de l'établissement intéressé.

9.7 L'interprétation ultime des présentes directives relève du Directeur général.

Septembre 1981

Annexe E

Légende

1) ACETA - Association canadienne des employés du transport aérien

2) AIMTA - Association internationale des machinistes et des travailleurs de l'aéro-astronautique

3) DRF - données de références, français

4) DRI - display reference information, système anglais

5) Niveaux de compétence linguistique:

Niveau IV et plus - excellente connaissance de la langue et aptitude à réagir avec assurance dans des situations complexes.

Niveau III - bon vocabulaire et phrases correctes, mais manque d'aisance dans l'emploi de la langue seconde. Toutefois, aptitude à communiquer dans des situations assez difficiles et à conserver la confiance de l'interlocuteur. En somme, compréhension des détails aussi bien que l'idée générale d'une demande et réponse en utilisant le vocabulaire adéquat et des phrases complexes.

Niveau II - aptitude à communiquer à un niveau élémentaire, mais maladroitement. Compréhension de l'essentiel d'une question et réponse par des phrases simples.

Niveau I - connaissance élémentaire des structures de la langue seconde ou disparition de la facilité d'utilisation de ces structures.

Niveau 0 - connaissance de la langue seconde si faible qu'elle ne permettrait même pas de passer un test linguistique.

6) PEC - poste à écran cathodique

POOR

QUALITY

ORIGINAL